

Departamento de Trabajo de los EE. UU. Plan de acceso lingüístico Año fiscal 2023

Departamento de Trabajo de los EE. UU.
200 Constitution Ave NW
Washington D.C. 20210



Índice

- Propósito..... 3
 - Definición de términos clave..... 5
 - Datos demográficos nacionales 7
 - Alcance del plan de acceso lingüístico 11
 - Administración y supervisión/Oficina centralizada de asistencia lingüística 12
 - Acciones de la agencia y acceso lingüístico..... 18
 - Planes de acceso lingüístico específicos para cada agencia..... 25
 - Serie de Manuales del Departamento de Trabajo (DLMS), Capítulo sobre acceso lingüístico 26
 - Grupo de trabajo sobre el acceso lingüístico 26
 - Medios empresariales del DOL para el acceso lingüístico y los servicios de traducción, interpretación y transcripción..... 27
 - IDIQ para servicios de asistencia lingüística profesionales en toda la empresa 27
 - Contrato general de compraventa de servicios de traducción, interpretación y transcripción para toda la empresa 29
 - Calidad de la traducción y la interpretación 29
 - Enfoque para elaborar el plan de acceso lingüístico..... 33
 - Supervisión y evaluación/revisión del plan de acceso lingüístico del DOL 33
 - Divulgación del plan de acceso lingüístico 33
 - Procedimiento de quejas/comentarios..... 34
 - Planes LEP específicos para cada agencia 35
 - Agencias con interacciones LEP limitadas..... 35
 - Agencias con interacciones LEP frecuentes 57

Propósito

El Departamento de Trabajo (DOL o el Departamento) se compromete a promover las metas de las Órdenes Ejecutivas 13985, 14091, 13166 y 14031 mediante el apoyo a las comunidades desatendidas y la mejora del acceso a los programas y las actividades dirigidos por el DOL para los trabajadores y las personas con dominio limitado del inglés (LEP). La Orden Ejecutiva (EO) 13985, que promueve la equidad racial y el apoyo a las comunidades desatendidas a través del Gobierno Federal (20 de enero de 2021), y su sucesora, la EO 14091, que promueve aún más la equidad racial y el apoyo a las comunidades desatendidas a través del Gobierno Federal (22 de febrero de 2023), promueven esta intención. La segunda orden exige explícitamente que las agencias lleven a cabo actividades de divulgación y participación lingüísticamente adecuadas, y mejoren los servicios de acceso lingüístico para garantizar que todas las comunidades puedan participar de manera significativa en los programas gubernamentales. La EO 14091 también amplía el requisito continuo de implementar la EO 13166, Mejora del acceso a los servicios para personas con un dominio limitado del inglés (11 de agosto de 2000), que exige a las agencias federales y a los beneficiarios de asistencia financiera federal que examinen los servicios que prestan, identifiquen los servicios que necesitan las personas con LEP y desarrollen e implementen sistemas para prestar esos servicios de manera que estas personas puedan acceder de manera significativa.¹ La EO 14031, Promover la equidad, la justicia y las oportunidades para los estadounidenses de origen asiático (AA), los nativos americanos (NA) y los isleños del Pacífico (PI) (18 de mayo de 2021), exige que las agencias

¹ Los beneficiarios de la asistencia financiera federal deben garantizar un acceso significativo a la información y los servicios de acuerdo al Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y sus regulaciones de aplicación en el Código de Regulaciones Federales (CFR) 29, Parte 31. Ciertos beneficiarios de la asistencia financiera del DOL también deben cumplir con este mandato de acuerdo a la Sección 188 de la Ley de Innovación y Oportunidad de Fuerza Laboral (WIOA) y sus regulaciones de aplicación en el CFR 29, Parte 38. Este documento no aborda las obligaciones de los beneficiarios en virtud de esas leyes, excepto al reconocer a las agencias del DOL que otorgan subvenciones u otra asistencia financiera y deben promover el cumplimiento a través de, en parte, una demostración clara del compromiso de las agencias del DOL con el acceso significativo a los programas impartidos por el gobierno federal. Consulte la [Guía preparada por el Centro de Derechos Civiles \(CRC\) para afectar estas obligaciones en ciertos programas de subvenciones](#). Si bien gran parte de la guía que contiene este documento aún es útil, las novedades, incluida la publicación en 2017 de las regulaciones para implementar las disposiciones de no discriminación e igualdad de oportunidades de la Sección 188 de la Ley de Innovación y Oportunidad de Fuerza Laboral (WIOA), se emitieron después de su publicación. Entre otras novedades, algunas guías se trasladaron a los requisitos de la Sección 188. Las citas y obligaciones relacionadas deben actualizarse para los programas respaldados por la WIOA.

federales promuevan la equidad y la justicia racial para las comunidades desatendidas, incluidas las comunidades de origen AA y Nativo hawaiano e isleño del Pacífico (NHPI). El plan de acceso lingüístico (Plan o LAP) del Departamento actualiza el plan anterior que abordaba las iniciativas de acceso lingüístico del DOL² según lo exige la Orden Ejecutiva 13166, y describe las responsabilidades de acceso lingüístico para el personal y las subagencias del DOL siguiendo las Órdenes Ejecutivas 13985, 14091, 13166 y 14031.

El DOL reconoce que, para cumplir su misión, debe contactar con todos los segmentos de la población, en particular a los trabajadores que no han recibido suficientes servicios o se encuentran entre los grupos más vulnerables, incluidos los trabajadores que tienen LEP. Según los últimos datos disponibles, hay aproximadamente 168.3 millones de personas en la fuerza laboral de los EE. UU., de las cuales aproximadamente 6.7 millones son adultos con LEP, lo que representa el 3.97 % de la fuerza laboral.³

Como se demuestra en este plan, los esfuerzos del DOL se han guiado por el principio de que nuestro empeño en favor de la equidad debe hacerse de forma decidida y sostenible. En concreto, el Departamento debe comprometerse de manera reflexiva y deliberada a forjar estructuras sostenibles para integrar la equidad en las prácticas y políticas actuales que puedan perdurar en el tiempo y no dependan de una sola persona. Como se describe a continuación, para garantizar que los programas y servicios del DOL sean accesibles para todos los trabajadores, incluidos los que tienen LEP, cada subagencia del DOL ha evaluado las poblaciones de servicios elegibles; ha comparado la práctica anterior con los datos demográficos relevantes para considerar si pueden existir obstáculos para un servicio efectivo; ha considerado los recursos disponibles y los recursos que deben desarrollarse para garantizar un acceso significativo a los trabajadores con LEP; y se ha comprometido a volver a interactuar con estos trabajadores y las organizaciones comunitarias que sirven a los trabajadores con LEP para promover el conocimiento y la accesibilidad a los programas y servicios del DOL, incluida la disponibilidad de servicios de acceso lingüístico. Las políticas

² Última actualización en 2011.

³ [Página de inicio de la Oficina del Censo de los Estados Unidos.](#)

descritas en este plan se aplican a todo el personal del DOL, en especial a aquellos que están en contacto con el público.

El compromiso del DOL para mejorar el bienestar de las comunidades desatendidas, marginadas y excluidas, y promover la equidad, se demuestra aún más al identificar el acceso lingüístico en su Plan de Equidad⁴ como un área del programa de alto impacto, en la que se planifican actividades ambiciosas para apoyar a las comunidades desatendidas durante los próximos años.

Definición de términos clave

- **Aviso Babel:** Un aviso breve incluido en un documento o medio electrónico (p. ej., sitio web, “aplicación”, correo electrónico) en varios idiomas que informa al lector de que la comunicación contiene información vital y explica cómo acceder a los servicios lingüísticos para que el contenido de la comunicación se brinde en otros idiomas.
- **Comunicación directa “en el idioma”:** Comunicación monolingüe en un idioma distinto del inglés entre un personal multilingüe y una persona con LEP (p. ej., de coreano a coreano).
- **Comunicación efectiva:** Comunicación suficiente para brindarle a las personas con LEP sustancialmente el mismo nivel de acceso a los servicios que reciben las personas que no tienen LEP. Por ejemplo, el personal debe tomar medidas razonables para garantizar que la comunicación con una persona con LEP sea tan eficaz como la comunicación con otras personas cuando brinde programas y servicios similares.
- **Población de servicio elegible:** La población total de adultos y jóvenes elegibles que residen en el área del mercado laboral que recibe servicios de una agencia o un programa en particular, y que son elegibles para solicitar ayuda, beneficios, servicios o capacitación de esa agencia o programa.

⁴ [Plan de acción para la equidad del Departamento de Trabajo | EE. UU. Departamento de Trabajo \(dol.gov\).](#)

- Interpretación: El proceso de transmitir un mensaje oral de un idioma (idioma de origen) al significado equivalente en otro idioma hablado (idioma de destino).
- Servicios de asistencia lingüística: Servicios lingüísticos orales y escritos que se utilizan para brindar a las personas con LEP un acceso significativo a los servicios, las actividades y otros programas administrados por el Departamento e igualdad de oportunidades para participar plenamente en ellos.
- Persona con dominio limitado del inglés (LEP): Una persona cuyo idioma principal de comunicación no es el inglés y que tiene una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o comprender el inglés. Las personas con LEP pueden ser competentes en inglés para ciertos tipos de comunicación (p. ej., hablar o comprender), pero seguir teniendo LEP para otros (p. ej., leer o escribir).⁵
- Acceso significativo: Asistencia lingüística que permita una comunicación precisa, oportuna y efectiva sin costo alguno para la persona con LEP que necesita asistencia. El acceso significativo denota un acceso que no está significativamente restringido, retrasado o es inferior en comparación con los programas o las actividades que se ofrecen a las personas con dominio del inglés.
- Software de traducción en línea, también conocido como traducción automática: Software o aplicaciones en línea que traducen automáticamente el material escrito de un idioma a otro sin la participación de un traductor o revisor humano.⁶ Algunos ejemplos son el Traductor de Google, Microsoft Translator de Office y la barra de Bing.
- Idioma principal: El idioma en el que una persona se comunica de manera más eficaz cuando interactúa con el Departamento. El idioma principal de una persona puede ser una variante del idioma, que puede incluir diferencias regionales, sociales o contextuales en la forma en que se usa un idioma en particular.

⁵ Las personas con LEP que también tienen discapacidades deben recibir adaptaciones razonables, comunicaciones efectivas y tecnologías accesibles de acuerdo con las Secciones 501, 504 y 508 de la Ley de Rehabilitación.

⁶ Consulte “La traducción automática garantiza un acceso significativo para personas con un dominio limitado del inglés”. Consulte la guía de este documento sobre traducción automática, que advierte contra el uso de estas herramientas sin revisión: [Garantizar un acceso significativo para las personas con un dominio limitado del inglés.](#)

- Traducción a primera vista: Interpretación oral o en señas de un texto escrito de manera oral o en señas realizada por un intérprete, sin cambios de significado, basada en una revisión visual del texto o documento original.
- Traducción: La sustitución de un texto escrito de un idioma (idioma de origen) por un texto escrito equivalente en otro idioma (idioma de destino).
- Documento vital: Material escrito en papel o electrónico que contiene información fundamental para acceder a los programas o las actividades de una agencia o que exige la ley.
- Información vital: Información, ya sea escrita, oral o electrónica, que es necesaria para que una persona comprenda cómo obtener ayuda, beneficio, servicio o capacitación; es necesaria para que una persona obtenga ayuda, beneficio, servicio o capacitación; o requerida por ley. Los ejemplos de documentos que contienen información vital incluyen, entre otros, solicitudes, formularios de consentimiento y queja; avisos de derechos y responsabilidades; avisos que informan a las personas con LEP de sus derechos en virtud de esta parte, incluida la disponibilidad de asistencia lingüística gratuita; reglamentos; pruebas escritas que no evalúan la competencia en el idioma inglés, sino que evalúan la competencia para una licencia, un trabajo o una habilidad en particular para la que no se requiere el dominio del inglés; y cartas o avisos que requieren una respuesta del beneficiario o solicitante, el participante, empleado u otro destinatario.

Datos demográficos nacionales

Para ayudar al DOL a comprender mejor y satisfacer las necesidades de sus comunidades y partes interesadas LEP, el Centro de Derechos Civiles (CRC) del DOL analizó las tendencias lingüísticas a nivel nacional, regional y estatal/territorial, así como el estado actual de los esfuerzos del Departamento en relación al acceso lingüístico por parte de la agencia del DOL. El estudio incorporó datos de respuestas a encuestas internas de las agencias del DOL; datos de código abierto del censo de 2020 de la Oficina del Censo y de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) de 2021; y del Centro de Admisiones y Llegadas al Centro de Procesamiento de Refugiados del Departamento de Estado de los EE. UU. Además, el

CRC, en asociación con el contratista de apoyo a la asistencia lingüística del DOL,⁷ elaboró un informe demográfico nacional para ayudar a las agencias a identificar mejor las poblaciones con LEP que podrían incluir sus poblaciones de servicios elegibles o los grupos lingüísticos más frecuentes.⁸

Este estudio de las tendencias de los idiomas nacionales incluyó información a nivel regional y estatal/territorial sobre los hogares que no hablan inglés,⁹ los porcentajes de hogares de habla inglesa limitada,¹⁰ los idiomas más comunes, los hablantes nativos y las poblaciones de refugiados. El estudio mostró que los hogares que no hablaban inglés se concentraban en las regiones del sudeste, el sudoeste y New York/New Jersey. Los idiomas más comunes hablados en los hogares, además del inglés, eran el español, el mandarín, el vietnamita, el árabe y el tagalo. El cuadro a continuación resume los hallazgos regionales.

Región	% de LEP	% de personas que no hablan inglés	Refugiados
New York/New Jersey/ Puerto Rico /EE. UU. Islas Vírgenes	20.91 %	28.76 %	1,625
Sudeste ¹¹	20.15 %	21.18 %	5,119
Oeste ¹² /Alaska/Hawaii/Guam	19.71 %	36.50 %	5,521
Sudoeste ¹³	19.01 %	30.46 %	2,423

⁷ Galardonado con el contrato por cantidad indefinida para toda la empresa por sus servicios de asistencia lingüística profesionales (consulte la sección siguiente).

⁸ Estará disponible a pedido.

⁹ Un hogar que no habla inglés es un hogar en el que se habla un idioma distinto del inglés.

¹⁰ Un hogar de habla inglesa limitada es un hogar en el que ningún miembro de 14 años o mayor (1) habla solo inglés o (2) habla un idioma que no sea inglés y habla inglés "muy bien".

¹¹ Estados incluidos en esta región: Alabama, Florida, Georgia, Kentucky, Mississippi, North Carolina, South Carolina y Tennessee.

¹² Estados incluidos en esta región: Arizona, California, Idaho, Nevada, Oregon y Washington.

¹³ Estados incluidos en esta región: Arkansas, Louisiana, New Mexico, Oklahoma y Texas.

Región	% de LEP	% de personas que no hablan inglés	Refugiados
Noreste ¹⁴	18.90 %	21.43 %	1,024
Atlántico medio ¹⁵	16.72 %	14.89 %	2,347
Medio oeste ¹⁶	15.85 %	14.22 %	6,208
Montaña/Llanuras ¹⁷	15.27 %	12.40 %	2,045

El estudio del estado actual del acceso lingüístico del DOL brindó información adicional sobre las comunidades con LEP y las partes interesadas del DOL. Según el análisis, las agencias del DOL encuentran 80 idiomas únicos e interactúan con 11 idiomas en promedio. Además, varias agencias se encuentran a diario con las partes interesadas por las personas con LEP.

Idioma	Número de agencias que encuentran el idioma	Agencia	Recuento de idiomas encontrados
Español	23	ILAB	38
Mandarín	11	WHD	34
Coreano	10	ETA	28
Tagalo	9	OSHA	27

¹⁴ Estados incluidos en esta región: Connecticut, Maine, Massachusetts, New Hampshire, Rhode Island y Vermont.

¹⁵ Estados/territorios incluidos en esta región: Delaware, Washington D.C., Maryland, Pennsylvania, Virginia y West Virginia.

¹⁶ Estados incluidos en esta región: Illinois, Indiana, Iowa, Michigan, Minnesota, Nebraska, North Dakota, Ohio, South Dakota y Wisconsin.

¹⁷ Estados incluidos en esta región: Colorado, Kansas, Missouri, Montana, Utah y Wyoming.

Idioma	Número de agencias que encuentran el idioma	Agencia	Recuento de idiomas encontrados
Árabe	9	EBSA	24
Polaco	8	OFCCP	23
Ruso	8	OASAM	23
Portugués	8	SOL	20
Francés	8	OWCP	9
Japonés	8	OALJ	8
Otros 35	< 2	Otras agencias	< 8

El Departamento utilizó los datos demográficos nacionales para informar y ayudar a las agencias del DOL a identificar las brechas de acceso lingüístico y las soluciones en sus programas que afectan a las personas con LEP. Las agencias pueden usar otros recursos de datos/mapeo para obtener una mejor comprensión de los idiomas que hablan las poblaciones de servicios elegibles.¹⁸ Las agencias del DOL supervisarán los cambios demográficos y realizarán los ajustes necesarios. Como se describe a continuación, la Administración de Seguridad de Beneficios de los Empleados (EBSA) y la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA) del DOL utilizan prácticas eficaces para identificar los grupos lingüísticos elegibles para recibir servicios. También se observa que, entre los grupos lingüísticos identificados, se determinó que varios idiomas indígenas eran importantes. Algunas agencias del DOL basaron esta determinación en la mayor probabilidad de que las personas con LEP que hablan idiomas indígenas encuentren programas o iniciativas específicos particularmente relevantes para las comunidades de

¹⁸ p. ej., lep.gov/maps.

hablantes de estos idiomas. Además, las agencias evaluaron las áreas geográficas de servicio y los datos del sector/ocupación e identificaron los idiomas que se han encontrado o que es probable que se encuentren.

Alcance del plan de acceso lingüístico

El CRC, que depende de la Oficina del Subsecretario de Administración y Gestión (OASAM), lidera los esfuerzos del Departamento para promover las metas de acceso lingüístico en las EO 13985, 14091, 13166 y 14031. En el año fiscal 2023, el CRC lanzó una encuesta integral para evaluar las prácticas actuales de acceso lingüístico de cada agencia del DOL y determinar las áreas para mejorar el acceso de los trabajadores y otras partes interesadas externas al departamento. La encuesta abordó las necesidades de los clientes, en particular las que no se han satisfecho, y los recursos necesarios para garantizar un acceso y una participación significativos en los programas del DOL.

Más específicamente, la encuesta se diseñó para incitar a las agencias a realizar una evaluación integral para determinar los procedimientos operativos estándar, los protocolos y los planes específicos de cada agencia para mejorar el acceso lingüístico. Para completar la encuesta con éxito, cada agencia revisó las necesidades lingüísticas de sus poblaciones de servicio elegibles; describió cómo la agencia interactúa con las personas con LEP; determinó qué recursos, incluidos los recursos de personal, emplea la agencia para atender a las personas con LEP; identificó las brechas que existen para garantizar un acceso significativo; determinó qué documentos/información eran vitales para las operaciones;¹⁹ determinó si existían relaciones con organizaciones comunitarias y otras personas para involucrar a las personas con LEP; evaluó todas las áreas geográficas y poblaciones elegibles para recibir servicios; recopiló información sobre cómo se brindan los servicios/información;²⁰ y determinó los recursos necesarios para la interpretación y traducción oral y escrita.

¹⁹ Y cuáles de ellas se habían traducido a un idioma o idiomas distintos del inglés.

²⁰ p. ej., en persona, por correspondencia escrita o a través del sitio web de una agencia.

Después de completar la encuesta, cada agencia trabajó con el CRC para redactar la sección específica de cada agencia de este plan para destacar los servicios lingüísticos actuales y las áreas en las que mejorar la prestación de servicios lingüísticos a los trabajadores con LEP vulnerables. El CRC colaboró con las agencias para promover revisiones integrales que fomentaran las mejoras con el transcurso del tiempo, con el fin de que el Departamento pueda avanzar de manera coherente y continua para ofrecer un acceso significativo a los clientes con LEP. Las agencias organizan el LAP basándose en su frecuencia (o la frecuencia potencial) de interacción con los clientes con LEP. El Departamento ha ordenado que cada agencia incorpore acciones para mejorar el alcance, la participación y los servicios a las personas con LEP. Las agencias deben demostrar la adopción de medidas concretas en plazos estrictos para cumplir estas obligaciones.

En el año fiscal 2024, las agencias deberán elaborar su propio LAP específico, que incluirá una evaluación más precisa y sólida de los servicios actuales y describirá cómo cada agencia mejorará sus servicios lingüísticos en el futuro. En los LAP específicos de cada agencia se describirán las responsabilidades y obligaciones concretas de los empleados de la agencia para ofrecer a las personas con LEP un acceso significativo a los servicios y las actividades (consulte también la sección Planes de acceso lingüístico específicos de cada agencia que se encuentra a continuación).

Administración y supervisión/Oficina centralizada de asistencia lingüística

Para promover aún más las metas del Departamento de acuerdo a las Órdenes Ejecutivas 13985, 14091, 13166 y 14031, y mejorar el acceso a los programas y actividades dirigidos por el DOL para las personas con LEP, en el año fiscal 2023, el Departamento estableció una Oficina Centralizada de Asistencia Lingüística (COLA), que será administrada por el CRC. El CRC/la COLA se encarga de la elaboración e implementación del LAP del Departamento. La COLA ofrecerá a las agencias del DOL recursos y herramientas para promover los esfuerzos de acceso lingüístico. La COLA también trabajará para garantizar que las agencias tengan un mayor conocimiento de los cambios demográficos y de recursos, con el fin de que los planes específicos de las agencias puedan evolucionar para satisfacer las necesidades de las

personas con LEP. Antes de la creación de la COLA, los esfuerzos del DOL, en cuanto al acceso lingüístico, estaban descentralizados y cada agencia era responsable de identificar y financiar las necesidades de acceso lingüístico de las poblaciones a las que prestaban servicios. Como resultado, el cumplimiento por parte de la agencia era irregular y, en ocasiones, insuficiente para satisfacer los intereses y las responsabilidades del Departamento.

Con la creación de la COLA, el CRC también podrá respaldar aún más la capacidad de los organismos del DOL para atraer a personas con LEP con necesidades de traducción e interpretación, y al mismo tiempo fomentar los medios de adquisición compartidos y las economías de escala para el Departamento. El CRC también sintetizará el plan de acceso lingüístico general del Departamento en políticas y procedimientos para garantizar el mantenimiento de los esfuerzos mencionados.

En el año fiscal 2023, el CRC reclutó y contrató a tres empleados para la COLA a fin de dirigir las iniciativas de acceso lingüístico del Departamento.²¹ El Departamento también identificó fondos para ayudar a las agencias a completar sus actividades de acceso lingüístico.²² La financiación también apoyará los servicios de apoyo contractual de traducción/interpretación y asistencia lingüística para:

- Brindar apoyo para la traducción de la información vital identificada por la agencia²³ en el sitio web del DOL a idiomas de importancia nacional (se determinará con la ayuda de la Oficina del Subsecretario de Políticas [OASP] y el grupo de trabajo sobre el acceso lingüístico). Para el año fiscal 2023, los fondos apoyarán la traducción de los tres documentos más importantes de cada subagencia del DOL.²⁴

²¹ Se encarga de gestionar los acuerdos globales de ventas del Departamento para los servicios de traducción e interpretación y la asistencia técnica y de evaluación lingüística.

²² p. ej., desarrollar una estrategia de divulgación y participación.

²³ Identificado por las agencias en sus respuestas a la encuesta sobre el acceso lingüístico, realizada el 11 de noviembre de 2022, así como mediante el análisis de las brechas y el desarrollo de planes específicos para cada agencia facilitados por el CRC y el contratista de asistencia lingüística.

²⁴ La cantidad de documentos traducidos puede variar según dónde se encuentre la agencia respecto a la traducción de documentos vitales.

- Apoyar la creación e implementación de avisos Babel en varios idiomas²⁵ que puedan ayudar a las agencias del DOL a contratar y prestar servicios a personas con LEP.
- Ayudar a redactar una nueva política de acceso lingüístico del Departamento que incluya normas y directrices para promover prácticas sostenidas de acceso a los idiomas en todo el Departamento.²⁶
- Brindar asistencia técnica al personal de la agencia del DOL responsable de contribuir a la elaboración e implementación de los planes LEP específicos de su agencia.
- Ayudar a las agencias a elaborar y ejecutar sus estrategias de divulgación y participación.²⁷
 - Las estrategias de las agencias describirán los diversos medios por los cuales la agencia del DOL interactúa y atiende a los trabajadores con LEP.²⁸
 - Las agencias describirán cómo contactarán e interactuarán con las personas y las organizaciones comunitarias, y de otro tipo para desarrollar una capacidad adicional para atender a los trabajadores con LEP vulnerables.
 - Las agencias describirán cómo capacitarán y apoyarán a su personal para brindar a las personas con LEP un acceso significativo a los programas y las actividades del DOL, lo²⁹ que es de gran importancia después de que las personas lean los avisos Babel publicados y se pongan en contacto con la agencia.

²⁵ Las poblaciones de servicios elegibles se encuentran con frecuencia o pueden encontrarse con ellas.

²⁶ Consulte la sección de la serie de manuales del Departamento de Trabajo.

²⁷ Hito del plan de gestión de agencias (AMP) del año fiscal 2023 (para agencias).

²⁸ p. ej., por teléfono, en persona, mientras realizan investigaciones, actividades de divulgación y educación, consultas por teléfono/línea directa, cuando los trabajadores denuncian infracciones, reuniones de admisión y entrevistas u otras reuniones.

²⁹ P. ej., asegurarse de que conocen los procesos específicos de la agencia para brindar servicios de interpretación telefónica a las personas que llaman.

Basándose en los esfuerzos actuales, la COLA estará en condiciones de apoyar aún más las necesidades de traducción de las agencias,³⁰ empezando por la traducción de los sitios web del Departamento.³¹ Específicamente, la COLA tendrá las siguientes tareas:

- Fomentar estándares consistentes³² en la prestación de servicios de acceso lingüístico en todas las agencias y regiones del DOL.
- Elaborar y establecer estándares para todo el Departamento para el uso adecuado por parte de los empleados bilingües, con respecto a la contratación, evaluación, capacitación y retención de empleados bilingües.
- Desarrollar los procedimientos operativos estándar (POE) del Departamento para los servicios de traducción e interpretación.
- Brindar asistencia técnica a las agencias responsables de la traducción de contenido digital.³³
- Establecer políticas básicas de acceso lingüístico³⁴ para ayudar a guiar a las agencias a elaborar e implementar planes de acceso lingüístico específicos de las agencias.
- Brindar asistencia técnica al personal de las agencias del DOL responsable de implementar los planes de acceso lingüístico específicos de su agencia.
- Gestionar los contratos departamentales para garantizar la disponibilidad de los servicios de traducción e interpretación.³⁵

³⁰ Cubierto por el Fondo de Operaciones del Departamento.

³¹ Se realizará en virtud de una orden de tareas que se establecerá una vez que se adjudique la nueva en virtud de un acuerdo global de ventas (BPA) recientemente otorgado para servicios de traducción e interpretación en julio de 2023.

³² Consulte el debate sobre la Serie de gestión del Departamento de Trabajo (DLMS).

³³ La COLA trabajará con las agencias para fomentar las mejores prácticas para traducir el contenido digital. Esto incluye dejar de utilizar herramientas de traducción automática y recurrir a lingüistas especializados para traducir sitios web y otros contenidos. Si es necesaria la traducción automática, la COLA trabajará con las agencias para garantizar que un lingüista especializado revise el contenido.

³⁴ P. ej., directrices de acceso lingüístico a nivel de todo el Departamento para el uso adecuado de la traducción automática.

³⁵ Aunque la COLA apoyará el acceso a los servicios de interpretación, las agencias deben continuar evaluando su personal y otras necesidades para garantizar que se ofrece asistencia directa y oportuna para que las agencias puedan desempeñar sus misiones con eficacia. La COLA puede complementar o cubrir las necesidades de interpretación provisionales, teniendo en cuenta que, por lo general, los intérpretes eficaces deben conocer los procedimientos, la terminología, etc. de la agencia para facilitar la comunicación.

- Elaborar y brindar capacitación a los empleados del DOL sobre la ética de la interpretación y otras políticas y procedimientos de acceso lingüístico selectos, que incluyan las mejores prácticas para trabajar con clientes con LEP teniendo en cuenta el idioma y otros intereses que puedan incidir en la participación.³⁶
- Elaborar y capacitar a los empleados del DOL sobre otros temas, como la identificación de las necesidades lingüísticas de una persona LEP; el trabajo con un intérprete en persona o por teléfono; Solicitar documentos para la traducción; acceder a los servicios de asistencia lingüística y proveerlos a través de empleados multilingües, intérpretes y traductores internos o personal contratado; obligaciones de responsabilidad profesional con respecto a las personas con LEP; ética de los intérpretes; seguimiento del uso de los servicios de asistencia lingüística; y consejos sobre cómo brindar asistencia eficaz a las personas con LEP.
- Trabajar con la Oficina de Asuntos Públicos (OPA) para evaluar y monitorear periódicamente el contenido digital traducido con el objetivo de mejorar el acceso significativo de las personas con LEP, lo que incluye identificar rutinariamente con las agencias qué documentos vitales deben traducirse y a qué idiomas en el sitio web del DOL.
- Trabajar con las agencias para evaluar y garantizar que el material traducido en las páginas web específicas de cada una se adapte a las comunidades vulnerables que interactúan con sus agencias respectivas.
 - En los casos en que las agencias del DOL utilicen sistemas para aceptar solicitudes o requieran otro tipo de participación, la COLA, cuando sea adecuado/factible, apoyará la elaboración y el mantenimiento por parte de las agencias de sistemas de agencia accesibles (dinámicos).

³⁶ P. ej., estado migratorio, autorización de trabajo, normas culturales y factores socioeconómicos.

- Trabajar con la Oficina del Director de Información (OCIO) para implementar cambios en las páginas web de las agencias y garantizar que sigan los estándares de experiencia de usuario adecuados.
- Evaluar la eficacia de los esfuerzos (p. ej., el monitoreo de la demografía, en particular el crecimiento/la aparición de nuevos grupos lingüísticos que interactúan con los programas del DOL; los patrones de migración geográficos/regionales; y los cambios en la tecnología y los sistemas de entrega que afectan las comunicaciones y el acceso efectivo).
- Desarrollar herramientas o planes para evaluar la eficacia de los servicios para las personas con LEP y los resultados de los programas del DOL en las comunidades vulnerables.
- Supervisar/coordinar las actividades de divulgación dirigidas a las personas y organizaciones comunitarias de LEP, que incluirán notificaciones e instrucciones sobre cómo obtener servicios de asistencia lingüística del Departamento e información sobre los programas y servicios disponibles. Las comunicaciones pueden generarse en eventos presenciales, como ayuntamientos, o mediante recursos impresos o en línea, o a través de los medios adecuados, como la radio.
- Colaborar con el Centro de Contacto Nacional del DOL para garantizar suficientes servicios de interpretación y difundir información sobre cómo acceder a estos servicios a los empleados del DOL y al público en general.³⁷
- Brindar apoyo en la creación de herramientas, como glosarios y avisos Babel, que puedan ayudar a la agencia a prestar servicios a personas con LEP.
- Aceptar las quejas y facilitar la resolución de las inquietudes.

Con el entendimiento de que los esfuerzos integrales de traducción requieren fases de planificación, ejecución e implementación que pueden escalonarse, en los próximos años, el CRC tendrá que seguir buscando financiación adicional para que la COLA respalde completamente las necesidades de acceso/asistencia lingüísticos del Departamento.

³⁷ El Centro de Contacto Nacional seguirá financiando sus necesidades de interpretación.

Acciones de la agencia y acceso lingüístico

Para impulsar los esfuerzos de las agencias para mejorar el acceso lingüístico de los trabajadores con LEP vulnerables, la dirección del DOL ordenó a las agencias que tomaran ciertas medidas en el año fiscal 2023 (consulte la lista a continuación). Estas acciones son clave para abordar los obstáculos a los que se enfrentan los trabajadores más vulnerables, crear asociaciones y documentar el impacto del trabajo de las agencias. Comprender las necesidades lingüísticas de los trabajadores más vulnerables y marginados, y mejorar su acceso lingüístico es una manera importante que tienen las agencias de orientar los recursos limitados. El CRC brindó asistencia técnica a las agencias del DOL para ayudarles a adoptar las medidas requeridas a través de un Grupo de trabajo sobre el acceso lingüístico al DOL creado recientemente.³⁸

La implementación de los planes de acceso lingüístico se facilita a través de los Planes de Gestión de Agencias (AMP). Los AMP son documentos de planificación del rendimiento que permiten a las agencias establecer medidas y objetivos para cumplir las funciones esenciales de la misión y otras responsabilidades definidas por la dirección del Departamento. La Oficina del Secretario (OSEC), incluida la Oficina del Director de Equidad y Diversidad, define determinadas medidas y metas intermedias para garantizar que todas las agencias promueven metas comunes. Es el caso de las siguientes actividades de acceso lingüístico, aplicables a todas las agencias del DOL, entre otras relacionadas con la equidad. Las agencias son responsables de los resultados y de la finalización oportuna de las actividades y deben informarlo a la Oficina del Secretario (OSEC). Las medidas y los objetivos del AMP también están vinculados a las decisiones sobre presupuestos y a los planes de rendimiento individuales. Además, el Centro de Gestión del Rendimiento del Departamento supervisa los esfuerzos de las agencias.

En los AMP del año fiscal 2023, las agencias se encargaron de lo siguiente:

- Identificaron grupos lingüísticos de comunidades desatendidas.

³⁸ Consulte la sección del Grupo de trabajo sobre el acceso lingüístico a continuación.

- Utilizando datos y pruebas, las agencias del DOL identifican grupos lingüísticos importantes elegibles para recibir servicios de las oficinas correspondientes (nacionales, regionales, de distrito) en relación con el ámbito/misión de la agencia, incluso centrándose en los trabajadores más vulnerables.
- La identificación de los grupos lingüísticos elegibles que las agencias deben atender (es decir, los trabajadores con LEP, especialmente los más vulnerables) debe incluir una evaluación de las áreas locales de todo el país o de las tendencias y los cambios en las circunstancias demográficas/económicas.
- Identificación de documentos e información vitales para los trabajadores.
 - Las agencias del DOL identificarán los documentos/información vitales, incluso los que se encuentran en la web, dentro de sus programas que deben estar disponibles en idiomas distintos del inglés y, a menos que ya estén traducidos, deben traducirse a los idiomas correspondientes. Cada agencia incluirá la siguiente información sobre el contenido digital multilingüe como una parte esencial del LAP de la agencia.
 - Las agencias tomarán medidas razonables para permitir a las personas con LEP un acceso significativo a los contenidos digitales esenciales de la agencia. Esto puede incluir lo siguiente, por ejemplo:
 - La jurisdicción y la misión de una agencia.
 - La información de contacto, incluso la forma de comunicarse con el componente.
 - Cómo presentar una queja (incluidos los formularios y las instrucciones para completarlos).
 - Los comunicados de prensa y anuncios importantes que afectan a las comunidades con LEP.
 - Además, los documentos vitales destinados al público en general o a un público amplio pueden incluir, entre otros, los siguientes:

- materiales educativos o de divulgación pública
 - formularios de solicitud o reclamos (incluidas las instrucciones necesarias)
 - formularios o materiales escritos relacionados con los derechos individuales
 - avisos de divulgación, reuniones o capacitaciones comunitarias
 - avisos sobre la disponibilidad de los servicios de asistencia lingüística provistos por la agencia sin costo alguno para las personas con LEP, cuando corresponda
- Las agencias deben centrar sus esfuerzos teniendo en cuenta la perspectiva de los trabajadores más vulnerables a los que atienden.
 - Los documentos o información vitales deben traducirse cuando un número o porcentaje significativo de la población elegible para ser atendida, o que pueda verse directamente afectada por el programa/actividad, necesite servicios o información en un idioma distinto del inglés para comunicarse eficazmente. Es una obligación afirmativa, lo que significa que debe planificarse, en lugar de esperar a que surja una necesidad individual.
 - Comience a traducir documentos e información vitales.
 - Las agencias del DOL comenzarán a traducir documentos e información vitales a idiomas según las necesidades de los trabajadores vulnerables.
 - Estrategia de divulgación y participación.
 - Las agencias del DOL elaborarán estrategias de divulgación y participación que describan los diversos medios por los cuales cada agencia interactúa y atiende a los trabajadores con LEP.³⁹ Como mínimo, las estrategias de divulgación y participación incluirán lo siguiente:

³⁹ Esto incluye varios puntos de contacto en los que una agencia interactúa o atiende a los trabajadores (p. ej., por teléfono, en persona, mientras realizan investigaciones, actividades de divulgación y educación, consultas por teléfono/línea directa, cuando los trabajadores denuncian infracciones, reuniones de admisión, entrevistas u otras reuniones).

- Identificar las necesidades lingüísticas de las personas con LEP con las que se encuentra la agencia.
- Incluir/resumir los procedimientos operativos estándar (POE) y los procedimientos del personal.
 - p. ej., para el personal que solicita o contrata servicios de traducción e interpretación; para los empleados bilingües/multilingües que son responsables de prestar los servicios lingüísticos; para el personal cuando se comunica con personas con LEP⁴⁰
- Detallar cómo la agencia rastreará las interacciones y los servicios prestados a las personas con LEP.
- Describir la capacitación que se brindará a los empleados sobre los POE de acceso lingüístico y las interacciones con los clientes.
- Identificar/asignar los POC de las agencias responsables de garantizar que las estrategias de divulgación y participación se implementen, monitoreen y mantengan.
- Cada agencia también describirá cómo llevará a cabo actividades de divulgación e interactuará con las personas y las organizaciones comunitarias y de otro tipo que ofrecen servicios de acceso lingüístico gratuitos como un medio para desarrollar una capacidad adicional para atender a los trabajadores con LEP vulnerables.
- Recursos.
 - Tras identificar los grupos lingüísticos importantes, centrándose en los trabajadores más vulnerables, las agencias del DOL identificarán los recursos y las necesidades del personal bilingüe/multilingüe y revisarán la forma en que se evalúa la capacidad lingüística del personal.

⁴⁰ Mediante comunicaciones en tiempo real o correspondencia escrita.

- Las agencias también determinarán si el personal bilingüe/multilingüe puede prestar apoyo en toda la agencia, cómo lo haría y a la vez garantizar una distribución equitativa del trabajo. Este proceso incluirá lo siguiente:
 - Una revisión de las descripciones de los puestos.
 - Identificación de apoyos como líneas de idiomas telefónicas o por Internet o contratación de servicios de traducción e interpretación que se vayan a utilizar.
- Revisión de las descripciones de los puestos.
 - Las agencias, con la orientación de la Oficina de Recursos Humanos (OHR), seguirán revisando las descripciones de los puestos (PD) para determinar cuándo se deben contratar vacantes para candidatos con habilidades bilingües.

Para demostrar aún más el compromiso del Departamento con el acceso lingüístico, el CRC también adoptó las siguientes medidas en el año fiscal 2023:

- Plan de acceso lingüístico
 - El CRC modificó el plan de acceso lingüístico del DOL (para reforzar las normas de todo el Departamento destinadas a garantizar un acceso equitativo a los trabajadores con un dominio limitado del inglés). Como parte de la revisión, el CRC prestó asistencia técnica y capacitación a las agencias del DOL que pueden atender o relacionarse con personas con LEP en la elaboración de secciones del plan específicas para cada agencia.
- Encuesta sobre el acceso lingüístico (puede encontrar más información en el **alcance del plan de acceso lingüístico**).
 - El CRC elaboró y publicó la Encuesta sobre el acceso lingüístico, y facilitó los resultados del análisis de la encuesta a las agencias para ayudarlas a elaborar sus planes de acceso lingüístico específicos para cada una. La encuesta proporcionó la base necesaria para comprender mejor las necesidades lingüísticas del Departamento.

- Servicios de traducción e interpretación
 - El CRC, en colaboración con el Grupo de Trabajo sobre el Acceso Lingüístico, estableció criterios/medidas de control de calidad para los servicios de traducción e interpretación.
- Política del DOL sobre el acceso lingüístico
 - El CRC redactó una política y unas directrices sobre el acceso lingüístico. La política incluirá normas y directrices básicas para el acceso lingüístico en todo el Departamento, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso lingüístico de las agencias.

En el año fiscal 2024, las agencias deben incluir las siguientes actividades en sus AMP para demostrar sus esfuerzos para abordar los obstáculos más difíciles a los que se enfrentan los trabajadores más vulnerables.

- Continuar revisando y actualizando las descripciones de los puestos actuales para determinar la necesidad de ampliar los requisitos bilingües para la divulgación y el compromiso con las comunidades desatendidas. A medida que se identifiquen puestos bilingües adicionales para facilitar la ejecución de los planes de acceso lingüístico de las agencias, colaborarán con la Oficina de Recursos Humanos para actualizar las descripciones de los puestos necesarios para contratar empleados bilingües, y para identificar los grupos de solicitantes para cubrir los puestos.
 - Un tercero evaluará⁴¹ los conocimientos lingüísticos de los candidatos y empleados para garantizar que están debidamente capacitados para ser traductores o intérpretes.
- En el caso de las agencias que tengan o puedan atender a personas con LEP en su población de servicio elegible: elaborar planes de acceso lingüístico específicos para cada agencia (y el marco necesario para su aplicación) con los procedimientos operativos estándar (POE) necesarios, incluidos los requisitos de

⁴¹ Utilizar una prueba y un procedimiento de evaluación estandarizados para determinar si los candidatos y empleados poseen las habilidades necesarias para desempeñar tareas formales de traducción o interpretación.

supervisión, capacitación y aplicación, así como los objetivos para las actividades clave (consulte también la sección Planes de Acceso Lingüístico Específicos para Cada Agencia a continuación).

- Crear un procedimiento operativo estándar para evaluar con regularidad la demografía de las poblaciones de servicios elegibles y los posibles cambios de población con el transcurso del tiempo.
- Establecer un sistema de seguimiento de la cantidad de personas que solicitan servicios lingüísticos y de los tipos de servicios prestados.
- Completar la traducción de los documentos vitales identificados. Además de garantizar la traducción de documentos/información vitales para los grupos lingüísticos significativos, las agencias también serán responsables de garantizar la revisión de la calidad y la publicación/difusión que puede coincidir, al menos en parte, con la estrategia de divulgación y participación.
 - Crear un procedimiento operativo estándar para promover la necesidad continua de identificar nuevos documentos/información vitales y facilitar traducciones oportunas de los documentos/información vitales a los idiomas hablados por grupos lingüísticos significativos.
- Aplicar una estrategia de divulgación y participación, que incluya una evaluación a mitad de año, en la que se describan los distintos medios por los que la agencia interactúa y atiende a los trabajadores con LEP y las medidas adoptadas para comunicar/difundir la disponibilidad de servicios en idiomas adecuados distintos del inglés.

El CRC/la COLA también se comprometerá a completar las siguientes acciones en el año fiscal 2024:

- Crear un marco o una plantilla que incluya políticas básicas de acceso lingüístico para ayudar a las agencias a elaborar sus planes de acceso lingüístico específicos para cada agencia para el año fiscal 2024.

- Elaborar un proceso para que las agencias soliciten servicios de traducción e interpretación por medio de órdenes de trabajo establecidas conforme al Acuerdo global de ventas.
- Elaborar y brindar capacitaciones trimestrales de asistencia técnica para los intermediarios de acceso lingüístico. Las capacitaciones pueden incluir temas relacionados con lo siguiente: implementación de avisos Babel; mejores prácticas para emplear personal con conocimientos lingüísticos; y mejores prácticas a la hora de crear los POE para que el personal preste servicios lingüísticos.
- Desarrollar nuevas medidas de rendimiento para evaluar los resultados de los programas en relación con el acceso lingüístico.

Planes de acceso lingüístico específicos para cada agencia

En el año fiscal 2024, las agencias del DOL⁴² deberán elaborar planes de acción específicos para cada agencia (y el marco necesario para aplicarlos). Los LAP específicos de cada agencia se basarán en la información, los análisis y las metas presentados en las secciones específicas de cada agencia del LAP del Departamento y aportarán más detalles y los POE necesarios, incluidos los requisitos de supervisión, capacitación y aplicación, así como los objetivos y los plazos relacionados con las actividades clave. Para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP, los LAP también describirán de manera detallada el enfoque y las medidas prácticas que las agencias adoptan o adoptarán para abordar los obstáculos detectados y satisfacer las actividades identificadas en el LAP del Departamento, así como los planes de aplicación de las estrategias de divulgación y participación específicas de cada agencia. Las agencias también definirán las responsabilidades de su personal, en particular de las personas que tienen más probabilidades de interactuar con el público, e identificarán a las personas de la agencia que serán responsables de la gestión, aplicación y revisión del LAP.

⁴² Que atiendan o interactúen, o puedan tener contacto con personas con LEP en sus poblaciones de servicio elegibles.

Para ayudar a las agencias a elaborar sus LAP específicos para cada agencia, el CRC/la COLA elaborará un marco⁴³ que describa los requisitos mínimos que deben incluir los planes, como los procesos específicos⁴⁴ de la agencia para obtener servicios de traducción e interpretación; la identificación de los datos que se recopilarán y cómo se gestionarán; y la información de contacto del personal de la agencia con conocimientos lingüísticos y de intermediario.

Serie de Manuales del Departamento de Trabajo (DLMS), Capítulo sobre acceso lingüístico

En el año fiscal 2023, el CRC redactó una política y directrices de acceso lingüístico para un nuevo capítulo del DLMS sobre el acceso lingüístico. El capítulo incluía estándares y directrices de referencia para el acceso lingüístico en todo el Departamento, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de acceso lingüístico de las agencias. Una vez finalizado el capítulo, se incorporará el enlace correspondiente en una próxima actualización de este plan de acceso lingüístico departamental. El capítulo también estará disponible en la página de Intranet⁴⁵ del Departamento y se difundirá de manera amplia al personal una vez publicado.

Grupo de trabajo sobre el acceso lingüístico

El CRC también coordina y dirige el Grupo de Trabajo sobre el Acceso Lingüístico del DOL. Este grupo de trabajo cuenta actualmente con 41 miembros procedentes de 26 agencias diferentes del DOL. El grupo se reúne mensualmente para supervisar las actividades de divulgación y aplicación para las personas con LEP y trabaja para desarrollar políticas y procedimientos en todo el departamento para mejorar los esfuerzos del DOL en este ámbito. Durante las reuniones mensuales, los representantes de las agencias informan

⁴³ De este modo, las agencias podrán adoptar los componentes que consideren más adecuados para responder mejor a las necesidades y características demográficas específicas de cada una.

⁴⁴ Las agencias pueden utilizar esta herramienta: [Herramienta de evaluación y planificación del acceso lingüístico para programas dirigidos y asistidos por el gobierno federal \(lep.gov\)](#).

⁴⁵ LaborNet.

sobre sus progresos en relación con los objetivos del LEP y sobre la eficacia de las políticas y los procedimientos descritos en este Plan. Las reuniones mensuales permiten a los intermediarios lingüísticos plantear y recibir respuestas a preguntas sobre los requisitos de acceso lingüístico. El CRC también aprovecha las reuniones mensuales para impartir capacitación sobre temas y procedimientos de acceso lingüístico. Si surgen preguntas después de las reuniones del Grupo de trabajo sobre el acceso lingüístico, se recomienda a los intermediarios que se pongan en contacto directamente con el CRC/la COLA para obtener ayuda.

Medios empresariales del DOL para el acceso lingüístico y los servicios de traducción, interpretación y transcripción

De acuerdo con la iniciativa de gestión por categorías del Gobierno Federal, el DOL utiliza con mayor frecuencia medios de contratación para toda la empresa. Se ponen a disposición de los responsables de contratación del DOL los medios para toda la empresa, como los acuerdos de pedido para toda la empresa (EOA), los acuerdos globales de ventas (BPA) y los contratos por cantidad indefinida (IDIQ), para realizar pedidos. Dos de los medios de contratación del Departamento para toda la empresa:⁴⁶ i) Servicios de asistencia lingüística profesionales; y ii) Servicios de traducción, interpretación y transcripción apoyan directamente los esfuerzos del Departamento por mejorar el acceso de las personas con LEP a los programas y las actividades dirigidas por el DOL.

IDIQ para servicios de asistencia lingüística profesionales en toda la empresa⁴⁷

Las agencias del DOL pueden realizar pedidos contra el IDIQ para los siguientes servicios:

- asistencia técnica al personal de la agencia responsable de:

⁴⁶ Las agencias pueden hacer órdenes en su contra.

⁴⁷ Los procedimientos de pedido están disponibles en la página de Intranet del DOL.

- completar su evaluación/encuesta LEP específica de la agencia, incluida la investigación demográfica
- elaborar sus planes de acceso lingüístico específicos para cada agencia
- implementar sus planes LEP específicos para cada agencia
- brindar apoyo en la creación de herramientas que puedan ayudar a la agencia a brindar servicios a las personas con LEP
- elaborar planes y facilitar la divulgación y la participación con organizaciones comunitarias y clientes con LEP
- desarrollar y brindar capacitación a los empleados del DOL sobre las políticas y los procedimientos de acceso lingüístico
- llevar a cabo evaluaciones adicionales de DEIA/equidad y apoyo derivados de la implementación de las órdenes ejecutivas pertinentes
- ayudar con lo siguiente:
 - elaboración de páginas web
 - redacción de políticas en relación al acceso lingüístico
 - revisión de quejas u otros comentarios sobre el acceso lingüístico
 - elaboración de preguntas de encuesta (para evaluaciones periódicas)
- elaborar los POE, informes de una página, ayudas de escritorio, glosarios, avisos, carteles con el lema “yo hablo...”, etc. sobre las políticas y los procedimientos de acceso lingüístico

Contrato general de compraventa de servicios de traducción, interpretación y transcripción para toda la empresa⁴⁸

La capacidad permanente de comunicarse con los trabajadores en sus idiomas preferidos es indispensable para cumplir la misión del Departamento de proteger a los trabajadores y aplicar la ley. Para garantizar que el Departamento está preparado para ayudar a las personas con LEP que interactúan con la agencia y que los materiales de divulgación y capacitación se ofrecen en los idiomas adecuados distintos del inglés, el Departamento estableció un BPA para los servicios de traducción/interpretación de idiomas, mensajería de audio y servicios de traducción/interpretación de idiomas las 24 horas del día. Como parte de su Plan, el DOL también debe asegurarse de que los documentos y la información vitales se traduzcan al idioma que no sea el inglés de cada grupo LEP habitual que sea elegible para ser atendido o que pueda verse afectado por los programas, servicios o actividades del DOL. Los servicios se prestan según las necesidades en los cincuenta Estados Unidos, el Distrito de Columbia y los territorios de Estados Unidos, que incluyen, entre otros, la Mancomunidad de Puerto Rico, las Islas Vírgenes y Guam. El BPA para toda la empresa está disponible para todos los componentes de la agencia del DOL.

Calidad de la traducción y la interpretación

El BPA de servicios de traducción e interpretación del DOL incluye medidas de control de calidad. El contratista elaboró e implementó un Plan de Control de Calidad (QCP), un procedimiento para identificar, prevenir y garantizar que los servicios defectuosos no se repitan. El programa de control de calidad del contratista es una herramienta que le permite garantizar que el trabajo realizado cumple los requisitos del BPA. Como mínimo, el QCP abordó lo siguiente:

- Los plazos de entrega previstos según la cantidad de palabras y el número de pasos de la traducción dependiendo del tema (p. ej., traducción, revisión y control de calidad).

⁴⁸ Los procedimientos de pedido están disponibles en la página de Intranet del DOL.

- El plan del contratista para identificar y corregir las deficiencias en la calidad del servicio antes que ocurran las actividades de la tarea o que el Gobierno las señale.
- Cómo se abordarán las deficiencias en los servicios, lo que incluye la identificación del personal que trabajará en las revisiones, y un resumen del proceso general de corrección de los errores para garantizar que no se produzcan en futuros proyectos.
- Los procedimientos para documentar y responder a los pedidos.
- Cómo el contratista abordará el rendimiento del personal.

Además, el DOL ha incluido objetivos de rendimiento en el BPA orientados a garantizar la calidad de los servicios de traducción/interpretación prestados por el contratista:

Objetivo de rendimiento	Estándar	Límite de rendimiento (es la tasa de error máxima)	Método de vigilancia
Calidad de traducción	El contratista se asegurará de que las traducciones no contengan errores y de que estén redactadas de acuerdo con las directrices federales sobre el lenguaje sencillo.	98 % del total de tareas completadas	El desempeño deficiente se registrará en el sistema de evaluación del rendimiento de los contratistas (CPARS).

Objetivo de rendimiento	Estándar	Límite de rendimiento (es la tasa de error máxima)	Método de vigilancia
Calificaciones del traductor	El contratista se asegurará de que los traductores estén calificados y tengan las certificaciones necesarias para completar las tareas. El DOL puede solicitar la verificación de las credenciales del traductor en cualquier momento.	100 % del total de tareas	El rendimiento deficiente se registrará en el CPARS.
Revisiones de las traducciones	Si el DOL identifica errores en las traducciones, el contratista las revisará de forma gratuita, dentro de las 24 horas siguientes a la notificación del DOL.	100 % para cada tarea con errores	El rendimiento deficiente se registrará en el CPARS.

Objetivo de rendimiento	Estándar	Límite de rendimiento (es la tasa de error máxima)	Método de vigilancia
Calificaciones del intérprete	El contratista se asegurará de que los intérpretes estén calificados y tengan las certificaciones necesarias para completar las tareas. El DOL puede solicitar la verificación de las credenciales del intérprete en cualquier momento.	100 % del total de tareas	El rendimiento deficiente se registrará en el CPARS.
Interpretación del Código de Ética y Responsabilidades Profesionales	Los intérpretes seguirán el Código de Ética y Responsabilidades ⁴⁹ exigido por el DOL para todas las interpretaciones solicitadas.	100 % del total de tareas	El rendimiento deficiente se registrará en el CPARS.

⁴⁹ El contratista establecerá directrices que, como mínimo, garanticen la exactitud, imparcialidad y confidencialidad, las limitaciones de la práctica y el protocolo, y el comportamiento.

El DOL podrá llevar a cabo una toma de muestras aleatoria o una supervisión periódica de los documentos entregados por el contratista para garantizar la exactitud lingüística. Las agencias del DOL pueden efectuar esta tarea según las necesidades con medios aceptables que pueden incluir personal bilingüe/multilingüe con conocimientos lingüísticos en el idioma de destino.

Enfoque para elaborar el plan de acceso lingüístico

En las siguientes secciones, las agencias del DOL identificaron las deficiencias de los servicios lingüísticos actuales y presentaron enfoques para resolver cada una. El CRC apoyará los esfuerzos de cada agencia para mejorar el acceso lingüístico y supervisará los progresos de cada una para garantizar la aplicación efectiva de los objetivos definidos.⁵⁰ Además, cada agencia ha nombrado a uno o varios intermediarios para el grupo de trabajo sobre el acceso lingüístico del DOL, que se encargarán de coordinar los esfuerzos de las agencias para mejorar el acceso lingüístico.

Supervisión y evaluación/revisión del plan de acceso lingüístico del DOL

El CRC revisará el plan de acceso lingüístico actual del DOL cada tres años a partir de la fecha de publicación. Si se necesitan revisiones, el CRC revisará el LAP. Además, el CRC supervisará los objetivos y resultados previstos por cada agencia para garantizar que los planes, las políticas y los procedimientos se actualizan y aplican de forma oportuna y precisa.

Divulgación del plan de acceso lingüístico

El plan de acceso lingüístico del Departamento de Trabajo estará a disposición del público a través de los enlaces directos que se muestran en la página de inicio del DOL.⁵¹ También

⁵⁰ A través de la COLA. ⁵¹ www.dol.gov.

estará disponible en la página de inicio⁵² del CRC, que se encargará de archivar el plan para mejorar el acceso a los servicios para las personas con un dominio limitado del inglés.⁵³

Procedimiento de quejas/comentarios

Los clientes con LEP que deseen hacer comentarios sobre el plan de acceso lingüístico del DOL pueden enviarlos al CRC a la siguiente dirección de correo electrónico: LanguageAssistance@dol.gov o llamando al 202-693-6500. Los clientes sordos, con problemas de audición o del habla, pueden marcar 7-1-1 para acceder a los servicios de retransmisión de telecomunicaciones. Los clientes con LEP con discapacidades recibirán adaptaciones razonables, comunicaciones efectivas y tecnologías accesibles de acuerdo con las Secciones 501, 504 y 508 de la Ley de Rehabilitación. (Los clientes también pueden dirigirse al Centro de Contacto Nacional, que reenviará las preguntas, ideas o inquietudes al CRC/la COLA). El CRC revisará los comentarios de los clientes y se pondrá en contacto con la agencia mencionada en un plazo de siete días calendario. Es posible que el DOL publique contactos específicos para cada agencia en un sitio web preparado para la COLA en el futuro y difundirá esa información. A continuación, la agencia colaborará con el CRC para brindarle servicios lingüísticos adecuados y oportunos al cliente con LEP. Además, el CRC/la COLA elaborará un medio para revisar la experiencia adquirida a partir de las estrategias de divulgación y participación específicas de cada agencia y para involucrar a los interesados externos a medida que se actualice periódicamente este LAP. En caso de que deban considerarse revisiones del plan de acceso lingüístico después de recibir comentarios, el DOL revisará el plan o los procesos internos según corresponda.

⁵² Página del [Centro de Derechos Civiles de la OASAM](#).

⁵³ Implementado en julio de 2011.

Planes LEP específicos para cada agencia

Agencias con interacciones LEP limitadas

Junta de Revisión Administrativa (ARB)/Junta de Revisión de Beneficios/Junta de Apelación de Compensación de los Empleados

Las Juntas de Resolución están formadas por la Junta de Revisión Administrativa (ARB), la Junta de Revisión de Beneficios (BRB) y la Junta de Apelación de Compensación de los Empleados (ECAB). Las Juntas revisan y determinan las apelaciones en virtud de las leyes de compensación de los trabajadores y de protección de los empleados.

La ARB: el secretario de Trabajo ha otorgado autoridad y asignado responsabilidad a la ARB para emitir decisiones de las agencias después de una revisión o en apelación de los asuntos que surjan en virtud de una amplia gama de leyes de protección de los empleados. La jurisdicción de la Junta incluye, entre otras, las siguientes áreas del Derecho: protección de los denunciantes en los ámbitos ambientales, el transporte y la seguridad; programas de inmigración temporal; trabajo infantil; discriminación en el empleo; capacitación laboral; y contratos federales de construcción y servicios. Los casos de la Junta generalmente se plantean como apelaciones de decisiones de los jueces de derecho administrativo del Departamento de Trabajo o de determinaciones del Administrador de la División de Salarios y Horarios del Departamento. La misión de la Junta es impartir justicia conforme a la ley, a través de decisiones de apelación jurídicamente correctas y fundamentadas de manera oportuna y eficiente, tratando a todos los que se presentan ante la Junta de manera justa e imparcial.

La BRB: la BRB fue creada por el Congreso en 1972 para revisar las apelaciones de las decisiones de los jueces de derecho administrativo derivadas de la Ley de Beneficios por Pulmón Negro, Título IV de la Ley de Salud y Seguridad en las Minas de Carbón, Código de los Estados Unidos (U.S.C.) 30, § 901 y siguientes, y de la Ley de Seguro de Compensación para Trabajadores Marítimos y Portuarios, U.S.C. 33, § 901 y siguientes, y sus ampliaciones, incluida la Ley de Tierras en la Plataforma Continental Exterior, U.S.C. 43, § 1331 y

siguientes., la Ley Base sobre Defensa, U.S.C. 42, § 1651 y siguientes. y la Ley de Instrumentalidades de Fondos No Asignados, U.S.C. 5, § 8171 y siguientes. La BRB se compromete con las partes implicadas en las apelaciones de las decisiones de la Oficina de Jueces de Derecho Administrativo (OALJ) y de la Oficina de Programas de Compensación de Trabajadores (OWCP). La Junta tiene autoridad para resolver las apelaciones conforme a los estatutos mencionados, presentados por cualquier parte interesada, que planteen una duda sustancial de derecho o de hecho, y revisa las decisiones de los jueces de derecho administrativo para determinar si las conclusiones están respaldadas por pruebas sustanciales y están de acuerdo con la ley.

La ECAB: la misión de la ECAB es conocer y decidir los casos en apelación de las decisiones de la Oficina de Programas de Compensación de Trabajadores (OWCP)⁵⁴ de una manera imparcial y rápida. Las decisiones de la Junta se toman de acuerdo con su mandato legal, basándose en una revisión exhaustiva del expediente del caso, recopilado por la OWCP. Los trabajadores federales lesionados pueden solicitar una audiencia probatoria completa ante la División de Audiencias y Revisión de la OWCP antes de que la Junta revise el expediente.

Debido al ámbito de apelación de las Juntas, tienen una interacción limitada con el público en general. Por lo general, los únicos litigantes que podrían no hablar inglés serían los apelantes que actúan por cuenta propia. Todos los recursos enviados a las Juntas provienen de instancias judiciales inferiores. Sin embargo, es posible que las necesidades de traducción o interpretación continúen presentándose a medida que las personas participan en los procesos de las Juntas. Es decir, las personas podrían seguir necesitando ayuda para presentar sus apelaciones de forma eficaz.

En el año fiscal 2022, la ARB, la BRB y la ECAB cerraron 2,111 casos y archivaron 2,011 apelaciones nuevas. Las Juntas recibieron más de 375 cartas y llamadas telefónicas solicitando información actualizada sobre la situación, y más de 25 solicitudes sobre la Ley de Libertad de Información (FOIA). La ARB y la ECAB no celebraron audiencias orales. Ninguno de estos eventos o acciones requirió servicios o apoyo de traducción/interpretación ni resultó en

⁵⁴ Ley de Compensación para Empleados Federales (FECA).

solicitudes de servicios o apoyo de traducción/interpretación. Las Juntas no disponen de un sistema de seguimiento de la cantidad de personas con LEP que requieren servicios lingüísticos, ni del tipo de servicios lingüísticos que solicitan. Aunque las necesidades no sean frecuentes, en el año fiscal 2024, las Juntas elaborarán un sistema para hacer un seguimiento de la frecuencia y el tipo de servicios LEP que prestan y capacitarán al personal sobre cómo utilizar el sistema de seguimiento.

En las excepciones en que las Juntas encuentren documentos en otro idioma sobre un caso pendiente^{55, 56} las Juntas solicitan los servicios de otros empleados bilingües del DOL para traducir los documentos al inglés. También utilizan el Traductor de Google cuando es necesario; pero las Juntas reconocen que el uso de programas de traducción en línea no es la mejor opción. En el año fiscal 2024, las Juntas evaluarán si necesitan mejorar el acceso lingüístico de estos sistemas para garantizar la accesibilidad de las personas con LEP. Además, en el año fiscal 2024, las Juntas se asegurarán de que todo el contenido traducido por el Traductor de Google sea revisado por un lingüista que haya superado una evaluación formal de sus conocimientos lingüísticos. En la BRB hay un empleado bilingüe de habla hispana que presta servicios de asistencia lingüística a las tres Juntas.⁵⁷ Sin embargo, no se ha evaluado formalmente el conocimiento lingüístico del personal bilingüe. Teniendo en cuenta que no es frecuente que se encuentren con personas con LEP, las Juntas no contratan a empleados con conocimientos lingüísticos y consideran que cuentan con recursos suficientes en caso de que una persona con LEP requiera asistencia lingüística.

Las Juntas no facilitan información en sus sitios web en ningún idioma que no sea el inglés. En el año fiscal 2023, las Juntas incluirán un aviso Babel⁵⁸ para garantizar que las personas con LEP puedan obtener servicios lingüísticos, si es necesario.

En el año fiscal 2024, las Juntas elaborarán un plan de acceso lingüístico para garantizar que las personas con LEP tengan un acceso lingüístico significativo y oportuno para el

⁵⁵ El español es el idioma más frecuente.

⁵⁶ Por lo general, los documentos de los casos son revisados y traducidos por las organizaciones judiciales antes de presentarlos a las Juntas.

⁵⁷ La ARB, la BRB y la ECAB.

⁵⁸ Como mínimo, el aviso Babel se publicará en español.

cumplimiento de las misiones de las Juntas. Durante la elaboración del plan de acceso lingüístico, las Juntas evaluarán si sus documentos vitales deben traducirse, como mínimo, al español, el idioma que con mayor probabilidad se encontrará durante el cumplimiento de su misión. Las Juntas también describirán los procedimientos para que el personal preste servicios de asistencia lingüística,⁵⁹ cuando sea necesario.

Oficina de Asuntos Intergubernamentales y del Congreso

La Oficina de Asuntos Intergubernamentales y del Congreso (OCIA) contribuye al cumplimiento de la misión del secretario instruyendo a los legisladores en Washington, D.C., en los gobiernos estatales y locales, y en las naciones tribales acerca de las prioridades del DOL. La OCIA ayuda al secretario, al subsecretario, a los directores de las agencias y al personal de los departamentos a elaborar programas y estrategias eficaces para alcanzar las metas y los objetivos legislativos del Departamento. La OCIA también colabora con la dirección del Departamento para informar a los responsables políticos sobre sus programas y las cuestiones laborales federales.

Es el intermediario del Departamento entre el Congreso y otras entidades gubernamentales. Como resultado, la agencia tiene un compromiso muy limitado con el público e informa sobre un compromiso mínimo con las personas con LEP. La agencia identificó el español como el único idioma distinto del inglés encontrado en las sesiones de escucha, mesas redondas y llamadas telefónicas.⁶⁰ La OCIA no hace un seguimiento de la cantidad de personas con LEP a las que atiende, en qué contexto, ni del tipo de servicios lingüísticos que presta.

La agencia no dispone de un proceso formal para identificar la información vital que figura en su sitio web (que está a disposición del público) o en materiales de divulgación que puedan requerir traducción. En el año fiscal 2023, la OCIA identificará su información/documentos vitales y elaborará un plan que, como mínimo, considere la traducción al español de documentos seleccionados. Además, en el año fiscal 2023, la OCIA

⁵⁹ p. ej., servicios de traducción e interpretación.

⁶⁰ Hasta este momento, la OCIA ha trabajado con partes interesadas que solo utilizan el inglés.

evaluará si la información/los documentos vitales deben traducirse a otros idiomas que puedan surgir durante el cumplimiento de su misión. Aunque el sitio web de la OCIA solo está disponible en inglés, ⁶¹en el año fiscal 2023, la OCIA incluirá un aviso Babel⁶² en su sitio web para garantizar que los clientes con LEP sepan cómo se les pueden prestar servicios lingüísticos, cuando sea necesario.

La agencia está compuesta principalmente por cargos políticos. Debido al reducido número de clientes con LEP a los que atiende, la OCIA no contrata específicamente personal con conocimientos lingüísticos. Sin embargo, actualmente la OCIA cuenta con personal con conocimientos lingüísticos de japonés, navajo y español. Aunque no se evaluó la fluidez o calificación de estos empleados, la OCIA utiliza sus conocimientos lingüísticos para traducir documentos o prestar servicios de interpretación, si es necesario. En el año fiscal 2024, la OCIA elaborará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia que establecerá políticas/procedimientos para: prestar servicios lingüísticos a clientes con LEP; capacitar a los empleados sobre cómo prestar servicios lingüísticos (p. ej., cómo acceder a los servicios de asistencia lingüística telefónica contratados); realizar un seguimiento de la cantidad de clientes con LEP que recibieron servicios lingüísticos; y el tipo de servicios lingüísticos prestados.

En el año fiscal 2024, la OCIA desarrollará una estrategia de divulgación y participación para garantizar que la oficina está tomando medidas significativas para ofrecer acceso lingüístico a la población de servicio elegible. Esta estrategia incluirá la identificación de materiales de divulgación y una evaluación para determinar si deben traducirse al español o a otros idiomas. Para los materiales de divulgación que se consideren vitales, la agencia se encargará de traducirlos antes de que finalice el año fiscal 2024, y creará un repositorio interno de materiales traducidos.

⁶¹ Debido a su compromiso limitado con las personas con LEP.

⁶² En español. En el año fiscal 2024, la OCIA evaluará si debe incluir avisos Babel en otros idiomas (p. ej., idiomas nativos americanos).

Oficina de Política de Empleo para Personas con Discapacidad

La misión de la Oficina de Política de Empleo para Personas con Discapacidad (ODEP) es elaborar e influir en políticas y prácticas que aumenten el número y la calidad de las oportunidades de empleo para las personas con discapacidades. Para cumplir con esta misión, la ODEP promueve la adopción e implementación de políticas, estrategias y prácticas efectivas ⁶³ que impactan el empleo de las personas con discapacidades. El enfoque de la ODEP consiste en impulsar cambios en los sistemas y las prácticas mediante la difusión de políticas, estrategias y prácticas eficaces, el intercambio de información y la asistencia técnica a organismos gubernamentales, proveedores de servicios y entidades no gubernamentales, así como a empleadores públicos y privados. Las personas con LEP también pueden tener discapacidades y la ODEP hace hincapié en que estas personas deben recibir una asistencia lingüística eficaz que puede incluir tanto un idioma distinto del inglés como el uso de un lenguaje de señas distinto del lenguaje de señas estadounidense (ASL). El acceso puede incluir la posibilidad de utilizar tecnología accesible de acuerdo con la Sección 508 o de recibir apoyo con adaptaciones razonables de acuerdo con la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación.

La ODEP colabora con las partes interesadas, incluidas las agencias gubernamentales, las organizaciones comunitarias, las instituciones educativas, las asociaciones profesionales, las empresas y los sindicatos. El personal de la ODEP se relaciona con personas con LEP, normalmente a través de correo electrónico, llamadas telefónicas y la función “póngase en contacto con nosotros” del sitio web, aproximadamente entre 1 y 3 veces al año. La ODEP se asegura de que todas las comunicaciones sean eficaces para la parte interesada o el elector que realiza una consulta. Las herramientas y los recursos relacionados con la política se ofrecen en formatos accesibles.

En ocasiones, los empresarios se ponen en contacto con la ODEP para que les traduzca los carteles del Mes Nacional de Concientización Sobre el Empleo de Personas con Discapacidades (NDEAM) (o los descargan de su sitio web) para facilitar recursos a sus

⁶³ Los que la ODEP ha elaborado o validado.

empleados. En el año fiscal 2022 se descargaron 777 carteles en español y se encargaron 4,998 carteles en español.

La ODEP considera que los folletos, panfletos, sitios web de las agencias beneficiarias y anuncios de servicio público son documentos vitales. La ODEP revisa anualmente los documentos traducidos, que se conservan en un repositorio a nivel nacional. No utiliza software de traducción en línea.

El español es el idioma más utilizado por la ODEP para las solicitudes de traducción. Cuando la ODEP recibe una solicitud de traducción, la oficina contrata servicios, recurre a un empleado del Departamento que hable español⁶⁴ o a un beneficiario para traducir documentos⁶⁵ o prestar asistencia lingüística. La ODEP reconoce que enfrenta algunos desafíos con respecto a la comunicación con las personas con LEP, como cuando las personas con LEP se ponen en contacto con la agencia y el personal no puede identificar el idioma que se usa, o cuando las personas con LEP se ponen en contacto con la agencia y el personal no puede encontrar a alguien que hable el idioma preferido. En el año fiscal 2024, la ODEP elaborará procedimientos y ofrecerá capacitación al personal para que sepan cómo prestar asistencia lingüística a los clientes con LEP. En el año fiscal 2024, la ODEP evaluará si debe contratar empleados con conocimientos lingüísticos en español y otros idiomas para atender mejor a las personas con LEP con discapacidad.

En el año fiscal 2023, la ODEP trabajará para publicar avisos Babel en español en su sitio web y advertirá a todos los beneficiarios que los avisos Babel deben incluirse en sus sitios web, como mínimo, en español. En el año fiscal 2024, la ODEP desarrollará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia con el fin de garantizar que se abordan las deficiencias identificadas en la prestación de servicios de acceso lingüístico. Este plan de acceso lingüístico establecerá el plan de la ODEP para evaluar periódicamente la demografía de las poblaciones de servicios elegibles, a medida que las poblaciones (y sus necesidades de acceso lingüístico asociadas) o los beneficiarios cambian. Esta evaluación

⁶⁴ La oficina no tiene personal bilingüe y utiliza personas bilingües de otras agencias del DOL para brindar apoyo cuando es necesario.

⁶⁵ En el año fiscal 2021, se gastaron \$10,000 en servicios de traducción.

puede incluir la identificación de documentos adicionales que deberían traducirse, documentos actuales que deberían traducirse a otros idiomas y la elaboración de un proceso formalizado para identificar o abordar las necesidades lingüísticas de las personas con LEP.

En el año fiscal 2023, la ODEP formulará una estrategia de divulgación y participación para interactuar con las personas con LEP. En el año fiscal 2024, la ODEP esbozará planes para el seguimiento de los compromisos (con las partes interesadas/los beneficiarios) y el tipo de servicios de asistencia lingüística prestados a las personas con LEP. La ODEP también solicitará a sus beneficiarios que indiquen la cantidad de ocasiones en que se ponen en contacto con personas con LEP o les prestan apoyo directo, y elaborará procesos que describan los procedimientos de traducción, evalúen la eficacia de las traducciones actuales y desarrollen un método más preciso para hacer un seguimiento de los servicios lingüísticos prestados.

Oficina del Inspector General

La Oficina del Inspector General (OIG) del Departamento de Trabajo (DOL) de los EE. UU. organiza auditorías para examinar la eficacia, eficiencia, economía e integridad de todos los programas y las operaciones del DOL, incluidos los ejecutados por sus contratistas y beneficiarios. Este trabajo se hace para determinar si los programas y las operaciones se ajustan a las leyes y regulaciones aplicables; si los recursos del DOL se utilizan de forma eficiente y económica; y si los programas del DOL logran los resultados previstos. La OIG también investiga por vía penal, civil y administrativa las presuntas infracciones de las leyes federales relacionadas con los programas, las operaciones y el personal del DOL. Además, la OIG dirige investigaciones penales para erradicar la influencia de la asociación delictiva y la delincuencia organizada en los sindicatos del país en tres ámbitos: planes de beneficios para los empleados, relaciones de gestión laboral, y asuntos sindicales internos. La OIG también colabora con otros organismos de aplicación de la ley en asuntos relacionados con la trata de personas.

La OIG identificó aproximadamente cuatro poblaciones lingüísticas que se encuentran⁶⁶ con frecuencia en el ejercicio de sus funciones: española, francesa, rusa e hindi. El sitio web de la OIG solo está disponible en inglés. En el año fiscal 2023, con la ayuda del CRC, la OIG incluirá en su sitio web avisos Babel en español, francés, ruso, hindi, chino simplificado y árabe para garantizar que las personas con LEP sepan que pueden obtener servicios lingüísticos, en caso necesario. En el año fiscal 2024, la OIG evaluará qué materiales (p. ej., el formulario de denuncia de la línea directa) deben traducirse también en su sitio web a los idiomas más frecuentes y trabajará para publicar el material traducido en su sitio web.⁶⁷

La OIG no contrata a personas en función de sus conocimientos lingüísticos, pero utiliza personal bilingüe/multilingüe para ayudar a prestar servicios lingüísticos, cuando es necesario. Sin embargo, no se evalúan los conocimientos lingüísticos ni se capacita a este personal. La OIG tampoco ofrece capacitación a su personal sobre cómo identificar a los clientes con LEP y relacionarse con ellos, ni sobre cómo prestar servicios lingüísticos a los clientes con LEP. En el año fiscal 2024, la OIG colaborará con el CRC para impartir capacitación que permita al personal saber cómo facilitar a los clientes con LEP el acceso a los servicios lingüísticos.

En el año fiscal 2024, la OIG elaborará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia. El plan describirá los procedimientos para que el personal pueda adquirir o garantizar servicios de asistencia lingüística (p. ej., interpretación y traducción) para las personas con LEP, cuando sea necesario; identificará los documentos vitales y los plazos para traducirlos; describirá el proceso para evaluar los documentos como vitales cuando se redacten; detallará cómo se realizará el seguimiento de la cantidad de personas que reciben servicios lingüísticos y el tipo de servicios prestados; e identificará las necesidades lingüísticas de las personas con LEP. En el año fiscal 2024, la OIG también evaluará si es necesario contratar personal con conocimientos lingüísticos y evaluará cómo implementar una estrategia de divulgación y compromiso para interactuar eficazmente con las personas con LEP que puedan necesitar los servicios de la oficina.

⁶⁶ Un par de veces a la semana.

⁶⁷ Para garantizar que los clientes con LEP no necesiten navegar en inglés para acceder a las traducciones.

Oficina del Defensor del Pueblo

La Oficina del Defensor del Pueblo (OMBUDS) para la Ley sobre el Programa de Compensaciones por Enfermedad Ocupacional para empleados de Energía ofrece información, orientación y asistencia a los demandantes, posibles demandantes y otras partes interesadas sobre los beneficios disponibles de acuerdo con la Ley sobre el Programa de Compensaciones por Enfermedad Ocupacional para empleados de Energía, y los requisitos y procedimientos aplicables a la disposición de estos beneficios. Además, la OMBUDS recomienda al Secretario la ubicación de los centros de recursos para la aceptación y el procesamiento de los reclamos y presenta un informe anual al Congreso en el que se indica el número y el tipo de quejas, reclamos y solicitudes de asistencia recibidas, y se ofrece una evaluación de las dificultades más comunes encontradas por los demandantes y posibles demandantes durante el año anterior.

A pesar del frecuente contacto con el público, la interacción de la OMBUDS con las personas con LEP es limitada y poco frecuente. Suelen ser miembros de naciones y tribus nativas americanas con las que la OMBUDS se relaciona en reuniones de divulgación al estilo de los ayuntamientos que se celebran en las reservas nativas americanas. Estas reuniones son poco frecuentes, y la mayoría de ellas están patrocinadas por la División de Compensaciones por Enfermedad Ocupacional para Empleados de Energía (DEEOIC) del Departamento de Trabajo o por el Programa de la Ley de Compensación por Exposición a Radiaciones (RECA) del Departamento de Justicia (DOJ). La DEEOIC y el DOJ ofrecen servicios de interpretación para estas reuniones. Cuando la OMBUDS patrocine reuniones a las que puedan asistir personas con LEP nativo americanas, la OMBUDS organizará servicios de interpretación utilizando el BPA de toda la empresa.

En el año fiscal 2023, la OMBUDS diseñará una estrategia de divulgación y participación para garantizar que la OMBUDS está tomando medidas significativas para brindar acceso lingüístico a su población de servicio elegible. Esta estrategia incluirá la identificación de materiales de divulgación y una evaluación para determinar si deben traducirse al navajo o a otros idiomas. Para los materiales de divulgación que se consideren vitales, la agencia se encargará de traducirlos antes de que finalice el año fiscal 2024, y creará un repositorio

interno de materiales traducidos. Además, la OMBUDS evaluará si los documentos vitales identificados deben traducirse o estar disponibles en otros idiomas que probablemente se utilicen en el cumplimiento de su misión (p. ej., otros idiomas nativos americanos y el español). Teniendo en cuenta la determinación/identificación de documentos vitales en su sitio web o materiales de divulgación, la OMBUDS también publicará avisos Babel en navajo y español en su sitio web para garantizar que los clientes con LEP puedan acceder a los servicios lingüísticos de la agencia, cuando sea necesario.

En el año fiscal 2023, la OMBUDS también elaborará procedimientos para que el personal evalúe las solicitudes de servicios lingüísticos de personas con LEP. La OMBUDS no contrata personal con conocimientos lingüísticos debido al reducido número de clientes con LEP a los que atiende. Según sea necesario, la OMBUDS remitirá a las personas con LEP a los materiales escritos correspondientes de la DEEOIC, a los videos en línea o al personal del Centro de Recursos de la DEEOIC para obtener información y servicios adecuados relacionados con la EEOICPA. Además, la OMBUDS se pondrá en contacto con el Grupo de Trabajo sobre el Acceso Lingüístico del DOL para acceder a recursos para personas con LEP si existe una necesidad lingüística que supere el alcance de los procedimientos establecidos por la OMBUDS. La OMBUDS trabajará en el año fiscal 2023 para elaborar procedimientos para el personal que atiende a personas con LEP tanto en persona como por teléfono, con el fin de garantizar que los servicios se presten de manera oportuna. Además, la OMBUDS también se pondrá en contacto con el grupo de trabajo o el CRC para determinar si se necesitan servicios adicionales y, en ese caso, garantizar que se presten de manera oportuna.

En el año fiscal 2024, tomando como base los resultados de la evaluación de la OMBUDS de las solicitudes de servicios por parte de personas con LEP en el año fiscal 2023, y como preparación para el posible aumento de contactos de las agencias con estas personas, la OMBUDS redactará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia que establecerá políticas y procedimientos para brindar servicios lingüísticos a clientes con LEP; capacitará a los empleados sobre cómo brindar los servicios lingüísticos adecuados; realizará un seguimiento de la cantidad de clientes con LEP que recibieron estos servicios y el tipo de servicios lingüísticos brindados; y los procedimientos de traducción.

Oficina de Asuntos Públicos/Oficina de Participación Pública

La Oficina de Asuntos Públicos (OPA) interactúa con los medios de comunicación y el público a través de su División de Medios de Comunicación y Servicios Editoriales (Oficina de Prensa) y la Oficina de Estrategia y Servicios Digitales (Equipo Digital). El equipo digital gestiona todas las cuentas de redes sociales del DOL.

La OPA también interactúa directamente con el público a través del Centro de Contacto Nacional del Departamento de Trabajo (DOL-NCC), un servicio gratuito de llamadas y respuesta por correo electrónico. El DOL-NCC ofrece al público estadounidense información general y servicios de referencia para todas las agencias del DOL por teléfono, correo electrónico, mensajes de texto y correo postal. La OPA interactúa a diario con el público y las partes interesadas externas, entre las que se incluyen las personas con LEP, a través del correo postal, el correo electrónico, las llamadas telefónicas, los boletines informativos/panfletos, sitios web (funciones de “contacto” o chat) y las redes sociales.

El DOL-NCC ofrece un servicio de interpretación lingüística para todas las líneas gratuitas gestionadas por la OPA. El DOL-NCC no tiene publicidad en ningún idioma que no sea el inglés y no notifica al público que se prestan servicios lingüísticos gratuitos y oportunos. Si un cliente con LEP se pone en contacto con el DOL-NCC, la respuesta de voz interactiva (IVR) le pedirá que hable con un representante de atención al cliente (CSR) bilingüe y la interpretación será inmediata. Para otros clientes que no hablan inglés, el CSR se conecta a la línea de idiomas⁶⁸ estableciendo un enlace de conferencia telefónica con el servicio de línea de idiomas para traducir la conversación. Desde diciembre de 2020 hasta julio de 2022, el DOL-NCC atendió 1,142 llamadas telefónicas de personas con LEP, de las cuales 985 llamadas se realizaron en español. Durante ese periodo, el DOL-NCC también atendió llamadas telefónicas en otros idiomas,⁶⁹ aunque con mucha menos frecuencia.

⁶⁸ El servicio de la línea de idiomas funciona de forma independiente, no tienen conocimiento de los procesos o programas del Departamento.

⁶⁹ Mandarín, ruso, coreano, criollo haitiano, vietnamita, árabe, polaco, somalí, francés, cantonés, uzbeko, farsi, turco, portugués, birmano, bengalí, tagalo, sylheti, hindi, nepalí, suajili, georgiano, urdu, krio, árabe sudanés, ilocano y bosnio.

Actualmente, la OPA no tiene la capacidad de traducir todos los materiales a otros idiomas además del inglés. Determinados materiales de la OPA, como los comunicados de prensa, se traducen de manera sistemática al español o a otros idiomas, según sea necesario. Cuando un documento requiere traducción a un idioma distinto al inglés, se pide a un empleado bilingüe o multilingüe⁷⁰ que traduzca el documento. Es posible que un empleado de la OPA o un colega del DOL de otra agencia que domine el idioma necesario. En general, los comunicados y otros materiales se traducen cuando es evidente que en una determinada zona de cobertura mediática se habla otro idioma que no sea el inglés. La página de inicio de DOL.gov también incluye un enlace “Español”, que lleva a los usuarios a diversos recursos del DOL en español. La OPA también mantiene la cuenta de Twitter del DOL Español.

La oficina también utiliza el Traductor de Google⁷¹ y la línea NCC para las necesidades de traducción al español. Cuando utiliza el Traductor de Google, la OPA se asegura de la calidad de sus traducciones con la revisión de todo el material traducido por personal bilingüe o multilingüe. En el año fiscal 2023, la OPA identificará documentos e información vitales y preparará un cronograma para traducirlos a otros idiomas.⁷² En el año fiscal 2024, la OPA diseñará un procedimiento de revisión interna para garantizar que los contenidos traducidos con programas de traducción en línea⁷³ sean revisados por un lingüista.⁷⁴ En el año fiscal 2023, la OPA incluirá, como mínimo, un aviso Babel en español en su sitio web para garantizar que se notifique a los clientes con LEP sobre los servicios lingüísticos. En el año fiscal 2024, o antes, la OPA incluirá en su sitio web avisos Babel adicionales en los idiomas más frecuentes.

Si bien el DOL tiene contenido web multilingüe, no es evidente ni de fácil acceso desde la página web principal del DOL. El acceso a la traducción al español de la página web se encuentra en la parte inferior de la página principal, pero puede resultar difícil de encontrar

⁷⁰ Aproximadamente seis empleados ofrecen servicios en español, pero no fueron contratados por sus conocimientos lingüísticos.

⁷¹ La OPA reconoce que no es recomendable utilizar herramientas de traducción en línea (p. ej., Traductor de Google). ⁷² Estos idiomas pueden ser el ruso, el polaco o el vietnamita.

⁷³ Traductor de Google.

⁷⁴ Debe ser un lingüista que haya sido evaluado formalmente para determinar sus conocimientos lingüísticos.

para los usuarios. El 14 de noviembre de 2022, el Sistema de Diseño Web de EE. UU. publicó orientación sobre cómo mostrar un selector de idioma. La “ubicación, interfaz y comportamiento uniformes del componente de selección de idioma [que] permite a los usuarios encontrar y acceder fácilmente a los contenidos en el idioma en el que el usuario se sienta más cómodo”. La OPA revisará estas orientaciones y considerará la posibilidad de hacer modificaciones en el espíritu de esta iniciativa.⁷⁵ El CRC/la COLA y la OPA también trabajarán con los organismos del DOL para revisar e incorporar prácticas que garanticen que el contenido multilingüe del DOL sea accesible a las personas con LEP.⁷⁶ Esto incluirá un análisis de los contenidos digitales y de cómo hacer estos materiales más accesibles.

La OPA destaca que actualmente la agencia contrata a empleados con conocimientos lingüísticos diferentes al inglés, y el DOL-NCC emplea a personal bilingüe en español de aproximadamente 30 personas. La OPA emplea actualmente a un personal bilingüe de aproximadamente 5 personas que son independientes del DOL-NCC. La Oficina dispone de una lista de empleados con conocimientos lingüísticos que facilita al personal para cuando necesitan ayuda con las consultas telefónicas y por correo electrónico. En el año fiscal 2024, la OPA elaborará procedimientos y ofrecerá capacitación al personal sobre cómo identificar a las personas con LEP y ofrecer asistencia lingüística a los clientes con LEP.

En el año fiscal 2024, la OPA desarrollará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia con el fin de garantizar que se abordan las deficiencias identificadas en la prestación de servicios de acceso lingüístico. Esto establecerá el plan de la OPA para evaluar con regularidad la demografía de las poblaciones de servicios elegibles y las correspondientes necesidades de acceso lingüístico. En el año fiscal 2024, la oficina esbozará planes para el seguimiento de los compromisos con las personas con LEP y el tipo de servicios de asistencia lingüística prestados. Además, se incluirá una estrategia para implicar a las personas con LEP a través de los canales digitales.

⁷⁵ Consulte <https://designsystem.digital.gov/components/language-selector/>.

⁷⁶ Consulte el PDF sobre cómo [mejorar el acceso a sitios web públicos y servicios digitales para personas con LEP](#).

La OPA colabora de forma habitual con la Oficina de Participación Pública (OPE) en eventos e iniciativas a nivel departamental. Aunque el público de ambas agencias no es idéntico, a menudo coinciden en la organización de eventos a los que asisten tanto los medios de comunicación como el público. Las dos oficinas también colaboran en la identificación de trabajadores, empresarios y otras partes interesadas que puedan incluirse en los productos mediáticos internos del DOL (es decir, en videos). Las dos agencias participan en proyectos y trabajan en grupos que abarcan una amplia variedad de iniciativas departamentales.

La misión de la Oficina de Participación Pública (OPE) es establecer y conservar relaciones recíprocas con las partes interesadas en nombre de la Secretaría y del DOL, con el fin de informar y mejorar en el proceso nuestro trabajo colectivo. Además, la OPE apoya el compromiso directo del secretario con estas partes interesadas para promover la colaboración y la buena voluntad hacia el departamento y la administración. Para cumplir esta misión, la OPE interactúa con los grupos de partes interesadas y los trabajadores en contacto con las comunidades con LEP. En ocasiones se ha recurrido a la traducción informal y miembros bilingües del personal de la OPE han traducido a la vez que participaban en una reunión o moderaban una mesa redonda. Traducir no forma parte de las funciones del personal. Además, en ocasiones (aproximadamente entre 2 y 4 veces al año) la OPE tuvo que ayudar a traducir materiales para hacerlos accesibles a las partes interesadas de la OPE.

En el año fiscal 2024, a la OPE le gustaría profundizar en su compromiso con los grupos de trabajadores con LEP, como jornaleros, trabajadores de empresas emparadoras de carne, trabajadores agrícolas, etc. La OPE solicitará financiación para respaldar los servicios de traducción de las mesas redondas y las reuniones de escucha, así como los materiales de divulgación, según corresponda.

En el año fiscal 2024, la OPA desarrollará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia con el fin de garantizar que se abordan las deficiencias identificadas en la prestación de servicios de acceso lingüístico. Este plan establecerá el plan de la OPA para evaluar con regularidad la demografía de las poblaciones de servicios elegibles. La oficina esbozará planes para el seguimiento de los compromisos con las personas con LEP y el tipo de servicios de asistencia lingüística prestados.

Servicio de Empleo y Capacitación para Veteranos

La misión del Servicio de Empleo y Capacitación para Veteranos (VETS) es preparar a los veteranos, miembros de las Fuerzas Armadas y cónyuges de militares de los EE. UU. para que tengan profesiones significativas; ofrecerles recursos y experiencia en el ámbito del empleo; proteger sus derechos laborales y promover sus oportunidades de empleo. Entre las prioridades se incluyen la transición adecuada del empleo militar al civil; el aprovechamiento de las asociaciones para maximizar los resultados del empleo; y la promoción y el avance de la equidad, la inclusión y la accesibilidad para las comunidades desatendidas.

El VETS colabora de forma regular con las partes interesadas públicas y externas de distintas maneras, como mediante sesiones de escucha, mesas redondas, correo postal, investigaciones, conferencias y capacitación. Dado que sus principales poblaciones objetivo son los veteranos y los miembros de las Fuerzas Armadas que reúnen los requisitos y tienen dominio del inglés,⁷⁷ el VETS tiene muy pocas interacciones⁷⁸ con personas con LEP. Cuando el VETS tiene contacto con una persona con LEP, el idioma más común es el español.

El VETS ha señalado información vital que se brinda en su sitio web. Además, los beneficiarios del VETS gestionan programas que brindan información vital a las personas con LEP, cuando es necesario. Sin embargo, el sitio web del VETS solo ofrece contenido en inglés. En las pocas ocasiones en que se solicitan contenidos en español, el VETS ofrece las traducciones correspondientes. El VETS ha revisado sus documentos y ha comprobado que no hay documentos adicionales que contengan información vital. En el año fiscal 2023, el VETS publicará un aviso Babel en español en su sitio web para garantizar que los clientes con LEP puedan acceder a los servicios lingüísticos de la agencia cuando lo necesiten. Además, se estudiará la conveniencia de crear avisos Babel en otros idiomas. En el año fiscal 2024, en un intento por mejorar el acceso lingüístico, el VETS traducirá al español la información vital que se publica en su sitio web.⁷⁹

⁷⁷ Requisito de ingreso en los servicios uniformados.

⁷⁸ Cada año se atiende aproximadamente entre 1 y 3 de estas personas.

⁷⁹ Como mínimo.

El VETS no contrata personal explícitamente para puestos bilingües. Sin embargo, el VETS cuenta con personal con conocimientos lingüísticos que atiende a las personas con LEP de habla hispana a nivel nacional y regional. El personal local de Puerto Rico (de la región de Boston) es bilingüe, al igual que parte del personal de los estados fronterizos del sur (de la región de Dallas). Si el VETS no puede cubrir las necesidades lingüísticas a nivel interno, buscará la ayuda de personal bilingüe de otras agencias del Departamento o empleará recursos de contratistas. En Puerto Rico, el VETS estima que aproximadamente dos puestos utilizan conocimientos lingüísticos en español. Estos puestos llevan a cabo investigaciones de la Ley de los Derechos de Empleo y Reempleo de los Servicios Uniformados (USERRA), supervisan las subvenciones y dirigen las actividades de divulgación.

En el año fiscal 2023, el VETS finalizó el diseño de una estrategia de divulgación y participación para garantizar que está tomando medidas significativas para brindar acceso lingüístico a su población de servicio elegible. En el año fiscal 2024, el VETS redactará un plan de acceso lingüístico específico de la agencia que evaluará los servicios lingüísticos que el VETS ofrece actualmente, así como las medidas adicionales necesarias para garantizar un acceso lingüístico significativo a los clientes con LEP. En su evaluación, el el VETS analizará cómo garantizará un acceso significativo a los cónyuges de militares, un segmento de la población de servicio del VETS que no tiene un requisito de fluidez en inglés, y otros clientes.

Oficina de Estadísticas Laborales

La Oficina de Estadísticas Laborales (BLS) es la agencia principal de investigación en el ámbito de la economía y las estadísticas laborales y forma parte del Sistema Estadístico Federal de EE. UU. Específicamente, la BLS recopila, calcula, analiza y publica datos esenciales para el público, los empresarios, los investigadores y las organizaciones gubernamentales. La BLS analiza la actividad del mercado laboral, las condiciones de trabajo, la evolución de los precios y la productividad de la economía de los EE. UU. para respaldar la toma de decisiones públicas y privadas. Además, la BLS aplica métodos innovadores para recopilar, analizar y difundir información precisa, objetiva y relevante, y al mismo tiempo protege la confidencialidad de los proveedores de datos.

Anteriormente, la BLS había registrado un número limitado de interacciones con personas con LEP durante su trabajo, que consiste en interacciones individuales con empresarios y familias para recopilar datos económicos, conversaciones con socios de agencias federales y estatales sobre programas económicos y respuestas a consultas públicas. Cuando la BLS interactúa con personas con LEP, lo hace a través del correo postal, llamadas telefónicas, conferencias, capacitación y recopilación de datos en persona o por teléfono. La BLS estima que cada año se registran aproximadamente 10 interacciones con personas con LEP, en su mayoría relacionadas con la recopilación de datos en persona. El idioma más frecuente es el español, seguido del chino (mandarín y cantonés). La BLS tiene interacciones poco frecuentes para la recopilación de datos (menos de 1 al año) con personas que hablan coreano, japonés y polaco. Como se describe brevemente a continuación, la BLS evaluará si sus interacciones con empleadores y familias con LEP podrían aumentar con la divulgación y el compromiso, y la prestación eficaz de servicios de asistencia lingüística.

En el año fiscal 2023, la BLS recopiló una lista de sus documentos vitales identificados,⁸⁰ elaborará un cronograma para traducir los documentos vitales identificados a los idiomas más frecuentes⁸¹ en el cumplimiento de la misión de la agencia. El sitio web de la BLS no contiene avisos Babel y no ofrece información en idiomas distintos del inglés. En el año fiscal 2023, la BLS publicará un aviso Babel en español y otros idiomas correspondientes en su sitio web para garantizar que los clientes con LEP puedan acceder a los servicios lingüísticos de la agencia, cuando sea necesario. La BLS se comprometió a traducir partes del Manual de Perspectivas Laborales al español. Las secciones seleccionadas por la oficina para la traducción son las profesiones en las que los obstáculos de acceso son mínimos (se exige poca o ninguna educación), el salario es de al menos \$40,000 al año y las perspectivas de empleo son estables o están en aumento. En el año fiscal 2023, la BLS también traducirá al español un artículo sobre la redacción de currículums, solicitudes de empleo y cartas de presentación⁸² que ayudará a fomentar las habilidades de búsqueda de empleo. El trabajo de traducción de los artículos de redacción de currículums está en proceso y estará

⁸⁰ Los documentos vitales identificados correspondían en su mayoría a páginas web.

⁸¹ A finales del año fiscal 2024.

⁸² [Currículums, solicitudes y cartas de presentación de la BLS](#) en PDF.

terminado a finales del año fiscal 2023. Los perfiles identificados del Manual de Perspectivas Ocupacionales se traducirán al español a finales del año fiscal 2024. La traducción de esta información y de otras herramientas útiles a idiomas distintos al español continuará en el año fiscal 2024.

En casos muy concretos, la BLS contrata empleados/contratistas hispanohablantes para la recopilación de datos. La BLS suele contratar personal para estos puestos en la región de Boston (que incluye New York y supervisa la recopilación de datos en Puerto Rico) y en la región de San Francisco (California). Actualmente, la BLS cuenta con un total de ocho empleados bilingües que fueron contratados por sus conocimientos lingüísticos. Por otra parte, la BLS tiene personal bilingüe al que recurre de vez en cuando para ayudar a las personas con LEP. La agencia no utiliza servicios de asistencia lingüística para brindar acceso lingüístico y depende de este personal, que tiene conocimientos lingüísticos⁸³ en todo el país, para traducir e interpretar para las personas con LEP. Cuando la BLS necesita traducir documentos, encarga a más de una persona para que revise la calidad de la traducción. El personal de la BLS también utiliza una aplicación de traducción telefónica⁸⁴ para comunicarse con las personas con LEP, especialmente al recopilar datos. Teniendo en cuenta que este tipo de aplicaciones suelen tener limitaciones y no es recomendable utilizarlas, en el año fiscal 2024, la BLS trabajará para explorar nuevos procedimientos para que el personal se ponga en contacto con las personas con LEP durante la recopilación de datos, con el fin de garantizar que los servicios se prestan de manera oportuna y satisfacen mejor las necesidades de las personas con LEP que requieren los servicios. Además, en el año fiscal 2024, la BLS analizará el uso de mensajes de voz en español para garantizar que las personas con LEP que llaman tengan acceso a servicios lingüísticos significativos. Se ofrecerá capacitación al personal sobre cómo identificar a los clientes con LEP y cómo brindarles servicios lingüísticos, cuando sea necesario. Además, en el año fiscal 2024, la BLS evaluará si debe contratar personal adicional específicamente con conocimientos lingüísticos para garantizar una recopilación de datos precisa y muestras representativas.

⁸³ La BLS tiene personal que habla vietnamita, cantonés y español.

⁸⁴ La aplicación iPhone Translate que está disponible en los dispositivos móviles emitidos por el gobierno.

En el año fiscal 2024, la BLS elaborará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia. A medida que la BLS continúe redactando y poniendo a disposición parte de la información o las herramientas mencionadas (artículos sobre la redacción de currículums, etc.), estos servicios deberían describirse y ponerse a disposición en otros idiomas además del inglés. En este plan se incluirán las políticas y los procedimientos para prestar servicios lingüísticos a los clientes con LEP; un esquema de capacitación para los empleados sobre cómo prestar servicios lingüísticos; la posibilidad de que la BLS realice un registro de la cantidad de clientes con LEP que recibieron servicios lingüísticos y el tipo de servicios lingüísticos prestados; y los procedimientos de traducción e interpretación.

En el año fiscal 2023, la BLS elaborará una estrategia de divulgación y participación. En esta estrategia se incluirá la identificación de materiales vitales de divulgación y una evaluación de los idiomas que probablemente se utilicen para determinar las necesidades de traducción. Para los materiales de divulgación que se consideren vitales, la agencia se encargará de traducirlos antes de que finalice el año fiscal 2024, y creará un repositorio interno de documentos vitales traducidos. La BLS supervisará la mejora de sus actividades de divulgación y accesibilidad, lo que podría resultar en la participación de personas con LEP que hablen otros idiomas. Esta situación puede presentarse sobre todo si los servicios de asistencia lingüística no se conocían, no se anunciaban o se prestaban de forma limitada.

Oficina del Subsecretario de Políticas

La Oficina del Subsecretario de Políticas (OASP) es la oficina principal de política, regulación, gobierno de datos y evaluación del Departamento de Trabajo. La OASP tiene una función fundamental en la definición y el avance de las prioridades del departamento, ya que asesora al secretario de trabajo, al vicesecretario de trabajo y a la dirección del departamento sobre las medidas necesarias para mejorar la vida de los trabajadores, los jubilados y sus familias.

La OASP tiene una interacción limitada con el público y las partes interesadas externas por su cuenta e informa que tiene un compromiso mínimo con las personas con LEP de manera directa. La OASP suele interactuar con personas con LEP, sobre todo hispanohablantes, pocas veces al año durante sesiones de escucha, mesas redondas, llamadas telefónicas y

visitas a sitios web, a menudo en colaboración con otras agencias. La oficina ofrece servicios lingüísticos para las sesiones de escucha y las mesas redondas al notificar al público que están disponibles, de forma gratuita, si es necesario. Por ejemplo, en diciembre de 2022, la OASP organizó una sesión de escucha sobre justicia ambiental. En el Registro Federal se publicó un anuncio de la sesión de escucha y también se indicaron las opciones de traducción y accesibilidad.⁸⁵ Un participante solicitó traducción al español y el servicio se brindó a través del BPA del Departamento. Además, en junio de 2022, la OASP patrocinó una cumbre a gran escala de más de 300 participantes, y a todos se les ofrecieron servicios de traducción/interpretación, en caso de que los necesitaran.⁸⁶

Debido al escaso número de personas con LEP a las que atiende/encuentra, la agencia no contrata personal con conocimientos lingüísticos. En cambio, la OASP utiliza el BPA de todo el Departamento para satisfacer sus necesidades de traducción e interpretación. La OASP no hace un seguimiento de la cantidad de personas con LEP con las que interactúa o del tipo de servicios lingüísticos que presta. Cuando los empleados necesiten un intérprete para comunicarse con personas con LEP, en ocasiones la OASP le pedirá a la persona con LEP que se busque su propio intérprete.⁸⁷ La OASP reconoce que no es una práctica recomendable y elaborará procedimientos internos en su plan de acceso lingüístico para el año fiscal 2024 destinado a erradicar esta práctica.

En el año fiscal 2023, la OASP identificará sus documentos vitales y elaborará un plan para traducirlos, como mínimo, al español. En el año fiscal 2023, la OASP también publicará un aviso Babel en español en su sitio web para garantizar que los clientes con LEP puedan acceder a los servicios lingüísticos de la agencia, cuando sea necesario. Actualmente, la OASP no incluye ninguna información en su sitio web en otros idiomas que no sean el inglés.⁸⁸

⁸⁵ Los participantes deben notificar los servicios solicitados con cinco días de antelación.

⁸⁶ No se hizo ninguna solicitud.

⁸⁷ Familiar o amigo.

⁸⁸ Las personas con LEP deben navegar por contenidos en inglés para acceder a contenidos en otro idioma.

La OASP gestiona Worker.gov y Employer.gov; ambos sitios están totalmente traducidos al español. Worker.gov es un centro único de recursos para ayudar a los trabajadores a conocer sus derechos y acceder a los recursos del Departamento de Trabajo. Employer.gov es un sitio que ofrece respuestas a las preguntas que los empresarios puedan tener en relación con una variedad de cuestiones que incluyen, entre otras, la remuneración y los beneficios, la seguridad y la salud en el lugar de trabajo y otros requisitos federales. La OASP se encuentra en proceso de traducir el nuevo diseño de Worker.gov a los siguientes idiomas: español, chino simplificado, chino tradicional, árabe, coreano y vietnamita. Recientemente, la OASP tradujo el folleto Conozca sus derechos a un total de 19 idiomas,⁸⁹ y todos los folletos traducidos ya están disponibles en Worker.gov. La OASP está considerando la posibilidad de traducir Employer.gov, que todavía no ha sido rediseñado, a los cinco idiomas siguientes: español, chino simplificado, chino tradicional, coreano, vietnamita e hindi. En el año fiscal 2024, la OASP evaluará si se debe ofrecer información en español en su sitio web y mostrará la información en español para que las personas con LEP no tengan que navegar por páginas web en inglés para localizar la información disponible. La OASP también grabará un buzón de voz en español para garantizar que las personas con LEP que llamen reciban servicios lingüísticos telefónicos.

En el año fiscal 2023, la OASP diseñará una estrategia de divulgación y participación para garantizar que está tomando medidas significativas para brindar acceso lingüístico durante las sesiones de escucha y las mesas redondas. La OASP elaborará procedimientos para garantizar la disponibilidad de servicios lingüísticos cuando se comuniquen con personas con LEP, incluida la utilización de la línea de idiomas, cuando sea necesario.

En el año fiscal 2024, la OASP elaborará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia que establecerá políticas y procedimientos para prestar servicios lingüísticos a los clientes con LEP; describirá la capacitación para los empleados sobre cómo identificar a las personas con LEP y prestar servicios lingüísticos; describirá los procedimientos para el personal cuando se relacione con personas con LEP; determinará los medios más eficaces

⁸⁹ Árabe, chino (simplificado), chino (tradicional), filipino, criollo haitiano, hindi, hmong, japonés, coreano, nepalí, polaco, portugués, punyabí, ruso, somalí, español, tailandés, urdu y vietnamita.

para realizar un seguimiento de la cantidad de clientes con LEP que recibieron servicios lingüísticos y el tipo de servicios lingüísticos prestados; y los procedimientos de traducción e interpretación.

Agencias con interacciones LEP frecuentes

Administración de Seguridad de Beneficios de los Empleados

La Administración de Seguridad de Beneficios de los Empleados (EBSA) se ha comprometido a educar y ayudar a los casi 152 millones de trabajadores, jubilados y sus familias cubiertos por aproximadamente 747,000 planes de jubilación privados, 2,5 millones de planes de salud y 673,000 otros planes de beneficios sociales que representan aproximadamente \$11,7 billones en activos, así como los patrocinadores del plan y los miembros de la comunidad de beneficios de los empleados. La EBSA combina la aplicación proactiva con la asistencia en el cumplimiento y trabaja con diligencia para ofrecer una asistencia de calidad a los participantes y beneficiarios del plan. La política de la EBSA es ofrecer la máxima calidad de servicio a sus clientes.

La EBSA opera en una estructura regional con 10 oficinas regionales y 3 oficinas de distrito situadas geográficamente en Atlanta, Boston, Chicago, Cincinnati, Dallas, Kansas City, Los Angeles, New York, Miami, Philadelphia, San Francisco, Seattle y Washington, D.C. Estas oficinas regionales prestan servicios en los 50 estados y territorios.

La EBSA atiende diariamente a personas con LEP. La EBSA se ha comprometido y ha tomado medidas significativas para facilitar el acceso a su información, programas y servicios a las personas con LEP. En particular, cada región de la EBSA determinó sus grupos lingüísticos significativos evaluando las poblaciones dentro de su área geográfica para determinar las necesidades de contratación/personal para atraer a personas con LEP. Las regiones realizaron este análisis demográfico a partir de bases de datos estadísticas⁹⁰ y no se basaron en un examen de las personas que habían interactuado con la EBSA en el pasado. De este modo, la EBSA identificó 24 idiomas con los que se encuentran en el

⁹⁰ p. ej., [página atlas estadístico, panorama general de Estados Unidos](#).

cumplimiento de su misión; 12 de estos idiomas se utilizan con frecuencia en las oficinas regionales y de distrito, y las personas que hablan español, cantonés y mandarín se encuentran con frecuencia en todas las regiones en las que opera la EBSA. La siguiente tabla describe los 9 idiomas adicionales que se utilizan con frecuencia, por oficina.

Oficina de la EBSA	Idiomas frecuentes⁹¹
Oficinas regionales de Atlanta/distrito de Miami	criollo haitiano y coreano
Oficina regional de Boston	francés, polaco y portugués
Oficina regional de Cincinnati	árabe
Oficina regional de Chicago	árabe, polaco y tagalo
Oficina regional de Dallas	francés y vietnamita
Oficina regional de Kansas City	vietnamita
Oficina regional de Los Angeles	coreano, tagalo y vietnamita
Oficina regional de New York	ruso
Oficinas regionales de Filadelfia/distrito de Washington D.C.	árabe, francés, coreano, ruso, tagalo y vietnamita
Oficinas regionales de San Francisco/distrito de Seattle	tagalo

⁹¹ En todas las regiones en las que opera la EBSA es frecuente encontrar personas que hablan español, cantonés y mandarín.

Actualmente, el sitio web de la EBSA está disponible en inglés y tiene una página de inicio que brinda información en español. Para finales del año fiscal 2023, la EBSA revisará el sitio web para ofrecer avisos Babel en los 12 idiomas que ha identificado como significativos.⁹² La EBSA también tiene previsto añadir páginas web en otros idiomas frecuentes para finales del año fiscal 2023. En el año fiscal 2022, la EBSA comenzó a ofrecer acceso a asesores de beneficios en directo en 12 idiomas diferentes.⁹³ Además, se ofrecen servicios de traducción en 105 idiomas. Actualmente, la EBSA está comprobando la facilidad de uso de su sitio web, que incluye a las comunidades con LEP. Los resultados de estas pruebas deberían reflejarse en el futuro diseño del sitio web. En el año fiscal 2024, la agencia establecerá un cronograma para estas traducciones del sitio web y determinará si es necesario añadir más traducciones (así como para traducir información y documentos nuevos o modificados a medida que se vayan redactando).

La EBSA se relaciona principalmente con personas con LEP a través de un contratista de interpretación telefónica que tiene la capacidad de brindar asistencia de interpretación en 105 idiomas. En el año fiscal 2022,⁹⁴ a través de este contrato de interpretación telefónica, se establecieron aproximadamente 1,600 contactos en español; se establecieron menos de 21 contactos con personas que hablan otros idiomas, incluidos el cantonés, mandarín, criollo haitiano, vietnamita, portugués, coreano, polaco, francés y tagalo. La frecuencia de las llamadas varía según el grupo de idiomas. A la EBSA le preocupa que el número relativamente pequeño de interacciones con personas que no hablan inglés pueda reflejar su falta de conocimiento de los servicios de la EBSA. Por lo tanto, en el año fiscal 2024, la EBSA prestará especial atención a las iniciativas de divulgación dirigidas a los grupos lingüísticos importantes para garantizar un acceso suficiente.

La EBSA también tiene una línea directa gratuita para personas con LEP. Para garantizar que fuera “fácil de usar”, la agencia trabajó con un contratista para interpretar los mensajes del sistema de audio en 12 idiomas.⁹⁵ Cada año se realizan entre 7,500 y 9,000 llamadas al

⁹² Español, árabe, chino simplificado, chino tradicional, francés, criollo haitiano, coreano, polaco, portugués, ruso, tagalo y vietnamita.

⁹³ Español, árabe, cantonés, mandarín, francés, criollo haitiano, coreano, polaco, portugués, ruso, tagalo y vietnamita.

⁹⁴ Aproximadamente a partir de octubre de 2021 a septiembre de 2022.

⁹⁵ Español, cantonés, mandarín, vietnamita, coreano, criollo haitiano, polaco, tagalo, francés, árabe, ruso y portugués.

teléfono gratuito en español. En el año fiscal 2024, la EBSA publicará aún más estos servicios para las personas con LEP entre las comunidades vulnerables.

La Oficina de Divulgación, Educación y Asistencia de la EBSA se dedica desde hace muchos años a traducir publicaciones, guiones de videos y otros materiales a otros idiomas utilizando servicios de traducción profesionales. En el caso de documentos más breves, el personal con conocimientos lingüísticos revisa estas traducciones para verificar su exactitud. La EBSA también mantiene un acuerdo con el Cuerpo Nacional de Servicios Lingüísticos del Departamento de Defensa para garantizar la traducción de publicaciones, presentaciones y otros materiales. La EBSA no utiliza herramientas de traducción en línea ni programas de traducción durante la revisión de las traducciones. Para los documentos más largos, la EBSA contrata a traductores y revisores. Muchas oficinas regionales cuentan con personal que habla varios idiomas y los investigadores solicitarán ayuda a esas personas si el caso involucra a trabajadores LEP. Para ello, cada oficina regional tiene una lista de personal con conocimientos lingüísticos. Además, esta oficina cuenta con un repositorio de documentos traducidos tanto a nivel regional como nacional y utiliza una red entre agencias para almacenar todos los documentos traducidos que el personal puede utilizar o consultar. La EBSA también utiliza un glosario en español para ayudar al personal con las tareas de traducción e interpretación. Antes del año fiscal 2022, la EBSA tradujo al español 10 de sus publicaciones de asistencia a los participantes más solicitadas y utilizadas.⁹⁶ En el año fiscal 2022, la EBSA comenzó a traducir estas publicaciones principales a 11 idiomas adicionales.⁹⁷ La EBSA comenzó con estas publicaciones, ya que afectan directamente a los trabajadores estadounidenses. Se espera que la traducción de estas publicaciones esté completa a finales del año fiscal 2023. Como parte de las iniciativas LEP de la oficina para el año fiscal 2024, la agencia continuará seleccionando los materiales que se traducirán, incluidas las publicaciones y los materiales de presentación de divulgación.

⁹⁶ Las 10 mejores formas de hacer que sus beneficios de salud sean efectivos para usted; Las 10 mejores formas de prepararse para la jubilación; Sus derechos después de una mastectomía; Lo que debe saber sobre su plan de jubilación; Guía del empleado sobre los beneficios de salud conforme a COBRA; Cómo ahorrar; Cómo resolver el misterio de la planificación de la jubilación; Los cambios de vida requieren opciones de salud; Los cambios de trabajo requieren opciones de salud; y Cómo presentar un reclamo por sus beneficios de salud.

⁹⁷ Árabe, chino simplificado, chino tradicional, francés, criollo haitiano, coreano, polaco, portugués, ruso, tagalo y vietnamita.

Los asesores de beneficios de la EBSA responden a las preguntas por teléfono y por escrito, y se encargan de la divulgación. También detectan y remiten las posibles infracciones que no pueden resolverse de manera informal. Actualmente, los asesores de beneficios utilizan recursos contratados para prestar servicios de asistencia lingüística. El uso de estos recursos es efectivo cuando: 1) las necesidades lingüísticas se pueden determinar fácilmente; 2) el personal sabe cómo contratar los servicios de traducción y cómo interactuar con los traductores y las personas con LEP mientras esperan la ayuda; y 3) la comunicación y el compromiso efectivos pueden tener lugar de manera oportuna. Además, durante el año fiscal 2024, la agencia trabajará para garantizar que los asesores de beneficios que se encargan de la divulgación evalúen las necesidades lingüísticas con antelación a los eventos, de modo que el personal de los eventos esté compuesto por personas que puedan comunicarse con las personas con LEP en los idiomas correspondientes. También se ofrecerá material (con información de contacto para obtener asistencia gratuita) en varios idiomas.

Los investigadores interactúan con los demandantes y los testigos, toman declaraciones y revisan la documentación, que puede estar en idiomas distintos del inglés.⁹⁸ Sin embargo, la EBSA no dispone de un sistema formal para determinar o asignar empleados bilingües a las investigaciones u otros casos en los que puedan estar implicados trabajadores con LEP. Por el contrario, a medida que interactúa con personas con LEP, la EBSA busca la ayuda de personal con conocimientos lingüísticos, si está disponible. Para garantizar que los servicios lingüísticos se prestan de forma consistente, en su plan de acceso lingüístico específico de la agencia para el año fiscal 2024, la EBSA describirá un protocolo sobre cómo los investigadores contratarán/deberán contratar servicios de traducción o interpretación telefónica, cuando sea necesario. También se creará e impartirá capacitación para el personal sobre las políticas que se elaborarán para interactuar con personas con LEP.

⁹⁸ Por lo general, esta documentación está en español, particularmente en las investigaciones relacionadas con planes ubicados en Puerto Rico.

Los planes de la EBSA para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP en las actividades de investigación, por ejemplo, cómo accederá la EBSA a la asistencia de interpretación durante la realización de las investigaciones, incluidas las que se lleven a cabo in situ. La EBSA mejorará el acceso equitativo a sus propios programas/servicios, pero también puede influir en el sector para apoyar una comunicación eficaz con las personas con LEP y garantizar que se busquen/consideren experiencias LEP.

En el año fiscal 2022, los anuncios de trabajo de la EBSA buscaban habilidades bilingües para asesores e investigadores de beneficios. Hasta el momento, se ha contratado a diez personas con habilidades bilingües. Durante el año fiscal 2023, la EBSA ha continuado con su compromiso de contratar asesores de beneficios e investigadores bilingües para cumplir con las necesidades de su misión. Se ha pedido a cada región que dirija sus esfuerzos de contratación a las áreas lingüísticas identificadas en la evaluación lingüística completada. Para lograrlo, se han creado descripciones de puestos y anuncios de empleo.

La EBSA ha contratado a un contratista de mercadotecnia para elaborar mensajes y medios en 12 idiomas distintos del inglés.⁹⁹ Este plan de mercadotecnia difundirá la información disponible en el sitio web de la EBSA en esos idiomas. La oficina también se pone en contacto con organizaciones comunitarias para establecer relaciones que favorezcan el compromiso con las personas con LEP. Las oficinas regionales de la EBSA identifican a las comunidades con LEP en sus jurisdicciones y, a través de la divulgación y la creación de redes, organizan presentaciones en esas comunidades para educar a los participantes y beneficiarios de sus derechos en virtud de las leyes de beneficios para empleados. Estas presentaciones están dirigidas por asesores de beneficios de la EBSA bilingües y que hablan el idioma de la comunidad con LEP a la que se dirigen. Durante la COVID-19, muchas de estas presentaciones se organizaron de forma virtual aunque, anteriormente, se realizaban en las comunidades locales (p. ej., en los consulados mexicanos). La EBSA pretende continuar el proceso de presentaciones in situ durante el año fiscal 2024. La frecuencia de los eventos depende de la región, pero en varias se celebran todos los meses. En el año

⁹⁹ Español, árabe, chino simplificado, chino tradicional, francés, criollo haitiano, coreano, polaco, portugués, ruso, tagalo y vietnamita.

fiscal 2022, la EBSA creó el Comité de Promoción de Comunidades Desatendidas para Asesores de Beneficios (el Comité de Comunidades Desatendidas), que está formado por asesores de beneficios de todo el país y tiene como objetivo aumentar la presencia de la EBSA en las comunidades desatendidas, incluidas las que tienen un número significativo de comunidades LEP. Durante el año fiscal 2023, el Comité de Comunidades Desatendidas se reúne mensualmente para brindar las mejores prácticas a las oficinas regionales sobre cómo crear conexiones efectivas con las comunidades con LEP. El Comité de Comunidades Desatendidas continuará realizando su importante labor durante el año fiscal 2024. En el año fiscal 2022, la EBSA informó haber realizado 183 eventos de divulgación en idiomas distintos del inglés: 170 en español y los otros 13 en árabe, chino, francés, criollo haitiano, polaco y tagalo. Para mantener sus progresos y garantizar la continuidad de la supervisión periódica y los esfuerzos subsiguientes, en el año fiscal 2023, la EBSA continuará anunciando la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística gratuitos, cómo acceder a estos servicios y cómo plantear preguntas o inquietudes.

Además, en su plan de acceso lingüístico específico de la agencia para el año fiscal 2024, se describirán los planes de la agencia para evaluar los datos demográficos de las poblaciones de servicios elegibles (aquellas personas que podrían participar en los programas, servicios e información de la EBSA) y los recursos correspondientes que se necesitan para garantizar un acceso significativo continuo a medida que las poblaciones y los programas cambian.

Administración de Empleo y Capacitación

La Administración de Empleo y Capacitación (ETA) contribuye al funcionamiento del mercado laboral de los EE. UU. al brindar servicios de alta calidad de capacitación laboral, empleo, información sobre el mercado laboral y mantenimiento de ingresos, principalmente a través de los sistemas de desarrollo de la fuerza laboral estatales y locales.

Específicamente, la ETA administra los programas de capacitación laboral y traslado de trabajadores del gobierno federal, las subvenciones a los estados para programas de servicios públicos de empleo, la tramitación de solicitudes de certificación laboral extranjera y los programas de seguro de desempleo. Estos servicios se brindan principalmente a través de los sistemas estatales y locales de desarrollo de la fuerza laboral.

Las oficinas de programas dentro de la ETA financian a los socios de inversión en la fuerza laboral para que administren los programas de desarrollo que brindan servicios a las personas con LEP, o atienden directamente a las personas con LEP. Aunque la ETA tiene oficinas de programas diferentes de las que se mencionan a continuación, no están necesariamente en contacto directo con los clientes con LEP. Sin embargo, en el año fiscal 2024, la ETA evaluará el compromiso de todas las oficinas del programa con las personas con LEP para garantizar que se aborden adecuadamente sus necesidades para brindar un acceso lingüístico significativo.

La ETA (General)

Los beneficiarios de la ETA interactúan con personas con LEP y les prestan servicios a diario, pero el organismo tiene una interacción directa limitada con los clientes. La ETA ofrece al público acceso a una línea de ayuda gratuita que da información sobre los servicios financiados por la ETA, que está disponible en hasta 253 idiomas, y las personas con LEP a las que la ETA y sus beneficiarios atienden hablan múltiples idiomas,¹⁰⁰ entre ellos varios idiomas nativos americanos.

La línea de ayuda gratuita de la agencia actúa como “puerta de entrada” a una base de datos con gran cantidad de información sobre servicios y recursos departamentales, como la ubicación de los Centros de Empleo Estadounidenses en todo el país, oportunidades nacionales de contratación en demanda, información sobre despidos y asistencia en materia de seguro de desempleo.

La línea gratuita de ayuda ofrece servicios de interpretación de guardia, según sea necesario. La línea de ayuda también responde a las preguntas más frecuentes e iniciará una solicitud de investigación si se necesita información adicional. Si es así, la ETA atendió y seguirá atendiendo a la persona que llama en el idioma adecuado. La ETA incluye la línea de ayuda gratuita en varios sitios web de acceso público, como el sitio [CareerOneStop](#) y la

¹⁰⁰ Entre los idiomas encontrados figuran el español, el francés, el portugués, el italiano, el chino (mandarín), el chino (cantonés), el coreano, el vietnamita, el tagalo (Filipinas), el tailandés, el árabe, el hindi/urdu, el gujaratí, el ruso, el polaco, el farsi, el criollo francés, el suajili, el amhárico/somalí, el hawaiano nativo, el samoano, el fijiano, el tongano, el marshalés, el cheroqui/tsalagi, el choctaw y el muscogee.

página de contacto de la agencia, y suele incluir la información de contacto en los materiales impresos que se entregan al público.

Para garantizar que las personas con LEP sepan que se ofrecen servicios lingüísticos gratuitos y oportunos, en el año fiscal 2023 la ETA publicará avisos Babel¹⁰¹ en su sitio web principal. En el año fiscal 2024, la ETA también creará páginas web¹⁰² independientes de apoyo lingüístico que ofrezcan información y enlaces/formularios como mínimo en los dos idiomas distintos del inglés¹⁰³ más frecuentes en la ETA, y retirará el software de traducción en línea de sus sitios web.

La ETA ha identificado una lista de documentos vitales para la traducción. En el año fiscal 2023, la agencia elaborará un plan para traducir los documentos vitales identificados a grupos lingüísticos de importancia nacional y evaluará si las oficinas de los programas tienen documentos vitales adicionales que deban traducirse. La agencia también establecerá sus objetivos para la traducción de documentos vitales a otros idiomas, detallando los idiomas de destino, estableciendo plazos para completar las traducciones y esforzándose por traducir documentos e información vitales utilizando los servicios contractuales disponibles. Las necesidades específicas de las oficinas se tendrán en cuenta en el momento de definir el calendario de traducción del material vital. Para finales del año fiscal 2024, la ETA traducirá todos los documentos que haya identificado como vitales a los idiomas más frecuentes en el cumplimiento de su misión. La ETA también creará los POE que describan cómo se identificarán los documentos vitales en el futuro.

Diversas oficinas de la ETA colaboran con organizaciones comunitarias o grupos de defensa. Teniendo en cuenta la amplitud y el enfoque de los programas administrados a través de la oficina, los programas de la Oficina de Inversión en Fuerza Laboral (OWI) tienen el mayor nivel de compromiso con las organizaciones de base comunitaria, aunque, incluso para la OWI, se comunica mayoritariamente con los beneficiarios. La ETA está trabajando para aumentar su compromiso directo con las organizaciones comunitarias para poder acceder a

¹⁰¹ En español, chino simplificado/tradicional, vietnamita, coreano, tagalo, cheroqui/tsalagi, árabe, hindi/urdu y hawaiano nativo.

¹⁰² Eso refleja la información vital brindada en la página web en inglés.

¹⁰³ Se requiere contenido en español.

un mayor número de organizaciones. Como parte de ese esfuerzo de divulgación, que actualmente se realiza solo en inglés, la ETA está estudiando cómo podría facilitar información a las organizaciones comunitarias en otros idiomas. La ETA ampliará sus actividades de divulgación en idiomas distintos del inglés a través de la estrategia de divulgación y participación que cada agencia del DOL concluirá en el año fiscal 2023. Por ejemplo, la OWI organiza seminarios web para las organizaciones comunitarias para informarles de los anuncios de financiación, se reúne a menudo con los proveedores de servicios a los jóvenes para prestarles asistencia técnica y colabora regularmente con los beneficiarios de las organizaciones comunitarias. En el año fiscal 2023, la ETA elaborará una estrategia de divulgación y participación que involucrará a las organizaciones que atienden a personas con LEP y difundirá información sobre los programas y servicios de la ETA, y cómo brindará asistencia oportuna en idiomas distintos del inglés.

En el año fiscal 2024, la ETA elaborará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia, organizado por funciones, que establecerá políticas y procedimientos para lo siguiente:

- Ofrecer servicios lingüísticos a clientes con LEP.
- Capacitar a los empleados sobre cómo ofrecer servicios lingüísticos (p. ej., cómo identificar si una persona tiene LEP, cómo identificar las necesidades de una persona con LEP y cómo ofrecer servicios lingüísticos a los clientes).
- Llevar un registro de la cantidad de clientes con LEP que han recibido servicios lingüísticos y del tipo de servicios lingüísticos prestados, así como de los procedimientos de traducción.

Cada una de las oficinas de programas que se describen a continuación evaluará el nivel potencial de compromiso (comparándolo con el compromiso histórico para determinar, en parte, si es necesario mejorar los esfuerzos previos) con los clientes con LEP para garantizar que las oficinas cumplen con su responsabilidad de prestar servicios lingüísticos. Además, la ETA creará una lista interna¹⁰⁴ de empleados con conocimientos lingüísticos que estén

¹⁰⁴ Para compartir con el personal.

dispuestos a prestar servicios lingüísticos y evaluará si debe incorporar las capacidades/ evaluaciones lingüísticas al proceso de contratación tanto a nivel nacional como regional. La ETA evaluará los conocimientos lingüísticos de los empleados actuales para asegurarse de que pueden interpretar o realizar traducciones en idiomas distintos del inglés de manera eficaz.

Oficina de Aprendizaje

La Oficina de Aprendizaje (OA) promueve la capacitación de la fuerza laboral estadounidense competitiva a nivel mundial a través de programas de aprendizaje registrados (RAP). La OA ofrece financiación y otros recursos, supervisión, orientación y asistencia técnica a empresas, asociaciones industriales, sindicatos, estados, organizaciones educativas, el sistema público de fuerza laboral y otros socios y partes interesadas para iniciar, ampliar y promover el aprendizaje.

Dentro del Sistema de Aprendizaje Registrado, los dos principales puntos de contacto directo de la OA con los clientes suelen ocurrir durante el proceso de inscripción de aprendices y el proceso de quejas. Para aumentar el acceso lingüístico dentro del programa de aprendizaje, la OA identificó dos formularios clave que se traducirán al español como parte de las metas de traducción para el año fiscal 2023: 1) formulario de admisión al aprendizaje y 2) formulario de queja de aprendizaje. La OA continuará revisando su identificación de documentos vitales y considerará otros idiomas en los que traducir los materiales en el año fiscal 2024.

Oficina de Job Corps

La Oficina de Job Corps (OJC) es el programa residencial de capacitación profesional más importante del país y ha estado activo durante más de 50 años. La OJC ayuda a los jóvenes de entre 16 y 24 años elegibles a capacitarse para tener carreras significativas, finalizar los estudios secundarios y obtener un empleo. El programa ofrece 81 trayectorias profesionales de alta demanda y los estudiantes reciben la capacitación en un plazo de entre 18 y 24 meses. La OJC tiene 123 centros en los EE. UU. y Puerto Rico.

De acuerdo con el Manual de Políticas y Requisitos (PRH) de Job Corps, que establece las directrices y orientaciones de las políticas relativas al funcionamiento de los centros en todo el país, los contratistas de divulgación y las admisiones deben tener un plan de preparación de LEP que describa las medidas que se tomarán para satisfacer las necesidades de los solicitantes con LEP. Por este motivo, la OJC requiere que los proveedores de admisión de Job Corps tengan acceso a servicios de traducción e interpretación en varios idiomas para ayudar a las personas con LEP durante la etapa de admisión. Los proveedores de admisiones también deben determinar al inicio del proceso de solicitud si el solicitante necesita asistencia lingüística. Es habitual que los solicitantes reciban apoyo mediante la interpretación presencial o telefónica. Actualmente, Job Corps ofrece material de divulgación (material informativo, la Herramienta de expresión de intereses) en español. Algunos materiales informativos (p. ej., folletos de programas) también están disponibles en otros idiomas. En el año fiscal 2024, Job Corps analizará la posibilidad de poner a disposición otra información en diferentes idiomas.

Aparte de las admisiones, la OJC requiere que los centros formulen estrategias para satisfacer las necesidades específicas de los estudiantes con LEP en todas las etapas del Sistema de Servicios de Desarrollo Profesional. Los centros asignan un coordinador de estudiantes de inglés (ELL)/LEP para supervisar y controlar los programas y servicios para estudiantes con LEP, que incluye la gestión de la colaboración regular entre los instructores de inglés y los instructores de formación técnica profesional para elaborar estrategias de trabajo con estudiantes con LEP. La OJC supervisa el cumplimiento de este requisito como parte del proceso de evaluación global y de evaluación específica de las oficinas regionales. Si es necesario, las regiones supervisan las acciones de corrección del centro respecto a este ámbito si se detectan incumplimientos.

La OJC también emplea su PRH para establecer los requisitos obligatorios de funcionamiento e información del programa para los contratistas que gestionan los centros de empleo y prestan servicios de inscripción y colocación. El PRH coincide con las leyes y regulaciones federales, incluida la Sección 188 de la Ley de Innovación y Oportunidad de Fuerza Laboral (WIOA), y las disposiciones de no discriminación e igualdad de oportunidades. A partir de mayo de 2023, la OJC recopilará datos anuales sobre los programas académicos de los

centros, que incluyen los obstáculos que impiden a los estudiantes mejorar sus habilidades de lectoescritura y aritmética, como parte del proceso de elaboración de informes anuales de revisión y planificación de los programas académicos de los centros.

Oficina de Seguro de Desempleo

La Oficina de Seguro de Desempleo (OUI) es responsable de brindar liderazgo, dirección y asistencia a las agencias estatales de fuerza laboral en la aplicación y administración de Programas Estatales de Seguro de Desempleo (UI), Programas Federales de Compensación por Desempleo y otros programas de compensación por pérdida de salario, traslado de trabajadores y asistencia en la adaptación. La OUI se encarga de la supervisión, orientación y asistencia técnica del sistema federal-estatal de compensación por desempleo, así como del apoyo presupuestario y legislativo a las agencias estatales de fuerza laboral para que administren sus programas UI.

Las interacciones de la OUI con los clientes se producen generalmente a través de su supervisión, financiación y asistencia técnica que ofrecen a las agencias estatales de IU. Las agencias estatales de IU interactúan directamente con los clientes, con una excepción. Cuando los clientes no están de acuerdo con la determinación de elegibilidad de un estado bajo el Programa de Asistencia por Desempleo en Caso de Desastre (DUA), las Oficinas Regionales de la ETA son las encargadas de organizar una audiencia imparcial. Sin embargo, estas audiencias no incluyen entrevistas con los demandantes. Si se emite información o se toman decisiones, la ETA se asegurará de que los comunicados se emitan en los idiomas adecuados.

En la administración de los programas UI, las agencias estatales de la fuerza laboral deben cumplir con los requisitos de no discriminación descritos en la Sección 188 de la Ley WIOA y facilitar un acceso significativo a las necesidades de servicios LEP. Los organismos estatales suelen recurrir a una combinación de personal calificado de mérito estatal y expertos en traducción e interpretación respaldados por proveedores para la prestación continua y a demanda de servicios a personas con LEP. Las agencias estatales de fuerzas laborales suelen colaborar con organizaciones comunitarias para comprender la evolución de las necesidades de las personas con LEP. La OUI está asistiendo activamente a las agencias

estatales de fuerza laboral para mejorar los servicios a los grupos desatendidos e históricamente marginados, que incluyen a las personas con LEP, a través de subvenciones y asistencia técnica práctica.

La OUI colabora con la Oficina de Modernización del Seguro de Desempleo del Departamento para ampliar y promover el “lenguaje sencillo” de los materiales y sistemas destinados al cliente dentro de los programas estatales de seguro de desempleo de la fuerza laboral, así como para probar con los estados un mecanismo más adecuado de servicios de traducción para los clientes que utilizan estos programas.

[Oficina de Inversiones en la Fuerza Laboral](#)

La Oficina de Inversiones en la Fuerza Laboral (OWI) es responsable de liderar a nivel nacional, supervisar, orientar en materia de políticas y prestar asistencia técnica al sistema único y a los programas de empleo y capacitación para jóvenes y adultos financiados conforme a la Ley de Innovación y Oportunidad de Fuerza Laboral. La OWI administra la mayoría de sus programas mediante subvenciones, pero hay algunas áreas en las que el personal de la OWI gestiona productos o programas que interactúan con el público de manera directa.

La OWI gestiona el sitio web CareerOne Stop de la agencia (www.CareerOneStop.org), el punto de entrada único a herramientas y recursos electrónicos relacionados con la exploración profesional, las opciones de capacitación y educación, y la búsqueda de empleo. El [sitio web está actualmente disponible y traducido al español](#) e incluye una variedad de recursos para los solicitantes de empleo, lo que les permite investigar profesiones, investigar información sobre salarios y beneficios, investigar oportunidades de educación y capacitación, planificar una búsqueda de empleo, redactar y mejorar currículums y cartas de presentación, y prepararse para una entrevista de trabajo. En el año fiscal 2024, la ETA iniciará un proceso de revisión para garantizar la fiabilidad de la traducción de este sitio. Además, estudiará si la traducción debe hacerse en idiomas distintos del inglés o el español, o si sería conveniente y eficaz otro tipo de medidas para complementar la disponibilidad de la información. Si se considera adecuado, la ETA iniciará el proceso de planificación para seguir avanzando en este aspecto.

La OWI también gestiona O*NET, la principal fuente de información profesional del país, y facilita datos para ayudar a las personas a encontrar la capacitación y los puestos de trabajo que necesitan, y a los empresarios a disponer de los trabajadores calificados necesarios para mostrarse competitivos en el mercado. O*NET ofrece un sitio web de exploración de profesiones en español, MiProximoPaso (www.miproximopaso.org), que permite a los exploradores de profesiones hispanohablantes investigar más de 900 ocupaciones con herramientas interactivas basadas en la web. En el año fiscal 2024, la ETA iniciará un proceso de revisión para garantizar la fiabilidad de la traducción de este sitio. Además, estudiará si la traducción debe hacerse en idiomas distintos del inglés o el español, o si sería conveniente y eficaz otro tipo de medidas para complementar la disponibilidad de la información. Si se considera adecuado, la ETA iniciará el proceso de planificación para seguir avanzando en este aspecto.

La OWI supervisa el Monitor Advocate System, un sistema de supervisión federal-estatal que garantiza que los trabajadores agrícolas migrantes y estacionales (MSFW) tengan un acceso equitativo a los servicios de su profesión, al desarrollo de sus habilidades y a la protección de la fuerza laboral para ayudarles a mejorar sus condiciones de vida y de trabajo. A nivel estatal, cada agencia estatal de fuerza laboral tiene un defensor estatal de supervisión (SMA), que revisa continuamente los servicios estatales para los MSFW. Al implementar el Monitor Advocate System, la ETA supervisa el cumplimiento estatal de las regulaciones federales que exigen que cada agencia estatal de fuerza laboral emplee a un defensor estatal de supervisión y a personal que pueda encargarse de la divulgación entre los trabajadores agrícolas, que deben poder comunicarse en un idioma común entre los trabajadores agrícolas migrantes y estacionales -que suele ser el español, aunque ha aumentado la frecuencia de otros idiomas, o que provengan de entornos de MSFW o tengan una experiencia laboral sustancial en el trabajo agrícola.

A nivel federal, las oficinas regionales de la ETA disponen de defensores regionales de supervisión, que apoyan a los defensores estatales de supervisión (SMA), y de un defensor nacional de supervisión, que supervisa todo el sistema. La ETA cumple requisitos de calificación similares al seleccionar a su supervisor nacional y a sus supervisores regionales. Con una excepción, la oficina no produce material para los trabajadores agrícolas; el

personal de divulgación estatal descrito anteriormente se comunica con los trabajadores agrícolas. La oficina mantiene un formulario para presentar una queja sobre los servicios de empleo, con el número de autorización de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB) 1205-0039. La OWI está traduciendo este formulario al español y a otros idiomas comunes entre los trabajadores agrícolas en el año fiscal 2023. En el caso excepcional de que un miembro del público se ponga en contacto con el personal del DOL MSFW para solicitar información o asistencia, el personal del DOL dispondrá de un protocolo para prestar servicios de asistencia lingüística ad hoc.

La División de Programas Nativos Americanos (DINAP) de la OWI administra subvenciones de empleo y capacitación conforme a la Sección 166 de la Ley de Innovación y Oportunidad de Fuerza Laboral para tribus reconocidas a nivel federal, tribus reconocidas a nivel estatal y organizaciones tribales. Al igual que otros equipos de programas de la OWI, la DINAP no presta servicios a los solicitantes de empleo, sino que funciona mediante beneficiarios. Todos los beneficiarios administran sus subvenciones en inglés con la ETA y otras agencias federales. El idioma indígena más hablado en Estados Unidos es el navajo. La Nación Navajo es el mayor beneficiario de la DINAP y se comunica con la ETA y la DINAP en inglés. Aunque hasta el momento la práctica de todos los beneficiarios de la DINAP ha sido trabajar en inglés, es posible que en el futuro un beneficiario tenga una necesidad diferente, en cuyo caso la ETA ofrecerá servicios de traducción e interpretación. Los beneficiarios tienen flexibilidad para prestar servicios a los solicitantes de empleo; para poder optar a los servicios de la subvención, los solicitantes de empleo deben ser nativos americanos. Esta flexibilidad incluye la prestación de servicios en el idioma de la comunidad como enfoque general y la incorporación de la enseñanza en el idioma nativo a los servicios. En el caso excepcional de que un miembro del público se ponga en contacto con la DINAP para solicitar información o asistencia, la DINAP dispondrá de un protocolo para prestar servicios de asistencia lingüística ad hoc.

Oficina de Certificación Laboral Extranjera

La Oficina de Certificación Laboral Extranjera (OFLC) protege los salarios y las condiciones de trabajo de los trabajadores estadounidenses y extranjeros y concede certificaciones

laborales a los empresarios estadounidenses elegibles para emplear a trabajadores extranjeros cuando legalmente no haya trabajadores estadounidenses disponibles.

La OFLC supervisa un portal en línea, SeasonalJobs.dol.gov, que informa de las oportunidades de empleo temporales y estacionales disponibles que podrían interesar a los trabajadores estadounidenses. SeasonalJobs.dol.gov hace que la información sobre las oportunidades de empleo H-2A y H-2B sea más accesible para los trabajadores estadounidenses con un dominio limitado del inglés al ofrecer una traducción al español tanto del contenido del sitio web (seasonaljobs.dol.gov/es) como de los términos y condiciones específicos de cada oportunidad de empleo. En el año fiscal 2024, la ETA iniciará un proceso de revisión para garantizar la fiabilidad de la traducción del sitio. Además, estudiará si la traducción debe hacerse en idiomas distintos del inglés o el español, o si sería conveniente y eficaz otro tipo de medidas para complementar la disponibilidad de la información. Si se considera adecuado, la ETA iniciará el proceso de planificación para seguir avanzando en este aspecto.

Oficina de Asistencia por Ajustes Comerciales

La Oficina de Asistencia por Ajustes Comerciales (OTAA) ofrece a los trabajadores afectados por el comercio exterior oportunidades para obtener las habilidades, credenciales, recursos y apoyo necesarios para (re)construir habilidades para futuros empleos. Los trabajadores subvencionados por el Programa TAA, incluidas las personas con LEP, acceden principalmente a los servicios a través de las agencias estatales de fuerza laboral y las oficinas locales como socios de fuerza laboral requeridos.

Si bien las agencias estatales de fuerza laboral son la vía principal para que los trabajadores participen en el Programa TAA, la OTAA ofrece un aviso Babel en su sitio web, formularios importantes como la petición TAA y el formulario de solicitud de reconsideración en español, además, mantiene una lista de los idiomas que habla el personal para responder mejor a las consultas en otros idiomas. La TAA financia la gestión de casos de las agencias estatales para facilitar la traducción en tiempo real y servicios similares que permitan un mayor acceso al sistema de fuerza laboral. Los estados deben facilitar avisos Babel como

parte de la divulgación entre los trabajadores y garantizar el acceso a otros servicios de apoyo lingüístico.

Oficina de Asuntos Laborales Internacionales

La misión de la Oficina de Asuntos Laborales Internacionales (ILAB) es reforzar las normas laborales mundiales, hacer cumplir los compromisos laborales entre socios comerciales, promover la equidad racial y de género, y combatir el trabajo infantil internacional, el trabajo forzoso y la trata de personas. Los programas de asistencia técnica de la ILAB solo pueden aplicarse en el extranjero. La Oficina de Trabajo Infantil, Trabajo Forzado y Trata de Personas (OCFT), la Oficina de Relaciones Internacionales e Investigación Económica (OIRER) y la Oficina para Asuntos Comerciales y Laborales (OTLA) de la ILAB interactúan a diario con personas con LEP a través de los siguientes medios: sesiones de escucha, mesas redondas, grupos focales, asociaciones, correspondencia por correo, correo electrónico, investigaciones, reseñas, auditorías, llamadas telefónicas, seminarios web, funciones del sitio web/contacto, redes sociales, conferencias, formación y/o a través de la línea directa del Acuerdo entre Estados Unidos, México y Canadá (USMCA).¹⁰⁵ Debido a la naturaleza de su trabajo, la ILAB trabaja con frecuencia en múltiples idiomas.¹⁰⁶

Las funciones de los empleados con conocimientos lingüísticos específicos que trabajan en la ILAB suelen ser las siguientes: especialistas/oficiales en relaciones internacionales que investigan y analizan cuestiones relacionadas con el trabajo infantil, el trabajo forzoso y la trata de personas en los países asignados, con el fin de contribuir a los informes exigidos por el Congreso y las órdenes ejecutivas; entablar contactos con gobiernos extranjeros u otros funcionarios del gobierno estadounidense; negociar, supervisar y aplicar las disposiciones laborales de los acuerdos de libre comercio; supervisar y analizar las políticas

¹⁰⁵ Las demás oficinas de la ILAB no se relacionan regularmente con el público, salvo cuando solicitan comentarios públicos a través de avisos en el registro federal o cuando solicitan envíos de información sobre el cumplimiento de las obligaciones laborales por parte de los socios comerciales.

¹⁰⁶ Español, francés y, en ocasiones, árabe. La ILAB también encuentra con menos frecuencia y de forma ad hoc el portugués, el alemán, el mandarín, el chino (simplificado y tradicional), el vietnamita, el tailandés, el jemer, el birmano, el hindi/urdu, el bengalí, el ruso, el suajili, el amhárico/somalí, el albanés, el azerí, el bosnio, el bahasa, el rumano, el malayo, el montenegrino, el darí, el pastún, el criollo, el farsi, el coreano, tagalo, fiyiano, holandés, armenio, bengalí, tigrina, serbio, nepalí, georgiano y ucraniano.

y prácticas de los países para hacer cumplir sus leyes laborales con respecto a las normas laborales internacionales; diseñar, supervisar, evaluar y apoyar el seguimiento, la evaluación y la evaluación de las políticas y prácticas de los países para hacer cumplir sus leyes laborales con respecto a las normas laborales internacionales. Además, los empleados de la ILAB que son agregados laborales son contratados o tienen conocimientos lingüísticos. Los agregados laborales actúan como los principales expertos en cuestiones laborales y desarrollos en los países extranjeros de asignación y ofrecen representación in situ, así como asesoramiento experto y autorizado sobre todos los aspectos de las políticas y los programas relacionados con el conjunto de la misión internacional del DOL y representan las prioridades del Secretario de Trabajo ante la embajada.

Actualmente, el sitio web de la ILAB muestra información en inglés. Aunque la ILAB ofrece a las personas la posibilidad de presentar quejas relacionadas con el acuerdo de libre comercio en español, árabe y francés, las personas con LEP deben navegar por el contenido de la web en inglés para encontrar los formularios de queja multilingües. En el año fiscal 2023, la ILAB incluirá avisos Babel¹⁰⁷ en las páginas web que contengan enlaces a información vital para garantizar que los clientes con LEP puedan acceder a los servicios lingüísticos. En el año fiscal 2023, la ILAB trabajará para garantizar que los clientes con LEP puedan navegar por todo el contenido traducido disponible¹⁰⁸ en su sitio web. En el año fiscal 2023, la ILAB identificó sus documentos vitales y comenzó a traducirlos a los idiomas más frecuentes. Se espera que este proyecto concluya a finales del año fiscal 2024.

La ILAB depende de personal bilingüe o multilingüe o del acuerdo entre agencias con la Oficina de Servicios Lingüísticos del Departamento de Estado para los servicios de traducción e interpretación. También hay servicios de interpretación y traducción disponibles para misiones temporales, que se financian a través de “notas para financiar menciones” y que organizan las embajadas de EE. UU. en el extranjero. La ILAB ofrece la línea directa USMCA, que sirve como un recurso en línea donde los hablantes de inglés, español o francés pueden transmitir información sobre el cumplimiento de las

¹⁰⁷ Español, francés y árabe.

¹⁰⁸ Incluidos los formularios de quejas.

disposiciones laborales del acuerdo entre Estados Unidos, México y Canadá. Este sistema se ofrece íntegramente en francés, español e inglés. La ILAB tiene empleados con conocimientos lingüísticos que responden a los comentarios en inglés, español y francés. Además, la ILAB comprende que los hablantes de idiomas indígenas podrían presentar comentarios públicos o solicitudes de información en virtud de los 20 acuerdos de libre comercio que EE. UU. tiene con otros países. En ese caso, la ILAB se esforzará por traducir estos comentarios y responder de manera oportuna.

Desde 2019, se contrató a aproximadamente 25 empleados con conocimientos lingüísticos y a otros 15 con estos conocimientos pero que no fueron contratados específicamente por ellos. La ILAB contrata específicamente a personas que dominen el español para la región de América Latina y el Caribe; el árabe para la región de Oriente Medio y Norte de África; el francés para la región del África subsahariana; el portugués para Brasil; y el mandarín para China. Los empleados de la ILAB también tienen conocimientos lingüísticos de vietnamita, bengalí y criollo haitiano. Las calificaciones lingüísticas de los solicitantes se evalúan con una muestra escrita y se revisa su exactitud; una parte de la entrevista se realiza en el idioma para el que se les contrata. Actualmente, la ILAB no dispone de una lista de empleados con conocimientos lingüísticos; sin embargo, en el año fiscal 2024, para facilitar una mejor asistencia lingüística, la Oficina preparará (y distribuirá al personal) una lista de empleados con conocimientos lingüísticos. Además, la ILAB impartirá capacitación sobre cómo identificar a los clientes con LEP, cómo relacionarse con ellos y cómo obtener servicios lingüísticos en caso necesario. Además, en el año fiscal 2024, la ILAB creará mensajes de voz en varios idiomas¹⁰⁹ para garantizar que las personas con LEP reciban servicios lingüísticos.

La ILAB colabora con organizaciones comunitarias, grupos de defensa, organizaciones no gubernamentales, organizaciones multilaterales, empresas pequeñas, empresas grandes, organizaciones sin fines de lucro, organizaciones públicas internacionales y universidades para comunicarse con personas con LEP a través de los medios mencionados anteriormente. La ILAB no implementa ningún programa en Estados Unidos, pero los

¹⁰⁹ Español, francés y árabe (o cualquier otro idioma que la ILAB considere necesario).

beneficiarios y sub-beneficiarios de la ILAB en otros países trabajan regularmente con personas con LEP. En el año fiscal 2024, la ILAB elaborará una estrategia de divulgación y participación que describa cómo comunicar las responsabilidades de los servicios lingüísticos y evaluar la eficacia de la divulgación y la comunicación con las personas con LEP.

Administración de Seguridad y Salud Minera

La Administración de Seguridad y Salud Minera (MSHA) contribuye a reducir las muertes, lesiones y enfermedades en las minas del país a través de diversas actividades y programas. La MSHA lleva a cabo las disposiciones de la Ley Federal de Seguridad y Salud en las Minas de 1977 (Ley de Minas), modificada por la Ley de Mejoras de Minas y Nueva Respuesta a Emergencias (MINER) de 2006. La agencia elabora y aplica normas de seguridad y salud para todas las minas de EE. UU., y ofrece asistencia técnica, educativa y de otro tipo a los operadores mineros. La MSHA también colabora con la industria, los trabajadores y otros organismos federales y estatales para mejorar las condiciones de seguridad y salud de todos los mineros de Estados Unidos. La comunicación eficaz es vital para que la agencia cumpla su misión.

La MSHA mantiene un contacto regular con personas con LEP e informa que sus interacciones son tan frecuentes como varias veces por semana. Durante las reuniones, las inspecciones y la correspondencia telefónica y por correo electrónico, la MSHA tiene más contacto con personas que hablan español. Sin embargo, la agencia no dispone de un sistema de seguimiento de la cantidad de personas con LEP a las que atiende, ni del tipo de servicios de asistencia lingüística que les presta.

En el año fiscal 2024, la agencia considerará la posibilidad de ampliar la divulgación lingüística a los hablantes con LEP de varios idiomas habituales. Según los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) de 2021 relativos a los trabajadores de la minería, aunque el inglés y el español son los idiomas más hablados ampliamente, también están representados los hablantes de alemán, vietnamita, hindi, maratí, árabe, farsi, chino (tradicional y simplificado), polaco, yoruba, tailandés, laosiano, francés y tagalo.

En el año fiscal 2023, la MSHA preparó una lista de documentos vitales¹¹⁰ que requieren traducción y actualmente está traduciendo estos documentos al español. La MSHA también está evaluando si los documentos identificados deben traducirse a otros idiomas que probablemente se presenten durante el cumplimiento de su misión¹¹¹ o que se identifiquen a través de la ACS.¹¹² La MSHA dispone su formulario en línea de “Queja por condiciones peligrosas” en español. Sin embargo, las personas deben navegar por las instrucciones en inglés para encontrar el formulario en español. En el año fiscal 2023, la MSHA incluirá un aviso Babel en español en su sitio web para garantizar que los clientes con LEP sepan cómo pueden obtener servicios lingüísticos.¹¹³ La MSHA también elaborará su plan para traducir los documentos vitales identificados y hará una revisión periódica de los documentos traducidos para garantizar su exactitud. Además, en el año fiscal 2023, la MSHA incluirá el formulario de quejas en español en su página de inicio para garantizar el acceso de los clientes con LEP.

En 2022, la MSHA evaluó la necesidad de disponer de inspectores hispanohablantes mediante un análisis de la población¹¹⁴ en la industria minera y lo comparó con los inspectores asignados a las distintas zonas geográficas. Los resultados de la evaluación demostraron la necesidad de que la MSHA contrate personal con conocimientos lingüísticos.¹¹⁵ Actualmente, la MSHA dispone de cuatro inspectores en plantilla que fueron contratados con conocimientos lingüísticos en español¹¹⁶ y de otros tres empleados, que utilizan sus conocimientos de español, aunque no fueron contratados (ni evaluados) específicamente por ellos. Durante el proceso de contratación, se evalúa el dominio del español de los candidatos con una entrevista en español. Sin embargo, en la actualidad, la MSHA no dispone de capacitación especializada para el personal que debe utilizar los conocimientos lingüísticos, y no existen herramientas especiales que los empleados de la agencia puedan utilizar para prestar servicios de asistencia lingüística. En el año fiscal 2023,

¹¹⁰ Incluidos los de las páginas web de la MSHA.

¹¹¹ p. ej., navajo.

¹¹² Con respecto a los trabajadores mineros.

¹¹³ En el año fiscal 2024, la MSHA evaluará si se debe incluir algún otro idioma en el aviso Babel en su sitio web.

¹¹⁴ Utilizando varias bases de datos.

¹¹⁵ principalmente inspectores de habla hispana en apoyo de las regiones sudoeste, sur y noreste de los EE. UU.

¹¹⁶ Ubicado en la región sudoeste de los EE. UU.

la agencia trabajará para elaborar procedimientos para el personal cuando se relacione con personas con LEP para garantizar que los servicios se prestan de manera oportuna, incluso la manera en que el personal puede localizar intérpretes por una línea telefónica de idiomas o el medio de contratación de toda la empresa del Departamento Para Servicios de Traducción e Interpretación. Además, la MSHA elaborará una lista interna de empleados con conocimientos lingüísticos y la facilitará al personal para atender mejor a las personas con LEP. Cuando el personal no pueda ayudar, la MSHA recurrirá a contratistas externos para que presten servicios lingüísticos. Los contratistas¹¹⁷ prestan servicios de traducción de documentos vitales, documentos de capacitación y solicitudes de tecnologías de la información.¹¹⁸ Además, los contratistas prestan servicios de interpretación durante las reuniones programadas o “en el momento” cuando se necesitan intérpretes de urgencia.

En el año fiscal 2024, la MSHA redactará un plan de acceso lingüístico específico de la agencia que establecerá políticas/procedimientos para: prestar servicios lingüísticos a clientes con LEP; capacitar a los empleados sobre cómo prestar servicios lingüísticos, lo que incluirá utilizar los servicios de contratistas externos; realizar un seguimiento de la cantidad de clientes con LEP que recibieron servicios lingüísticos y el tipo de servicios lingüísticos prestados; y procedimientos de traducción.

En el año fiscal 2023, la MSHA diseñará una estrategia de divulgación y participación para garantizar que está tomando medidas significativas para brindar acceso lingüístico a su población de servicio elegible. Esta estrategia incluirá la identificación de materiales de divulgación y una evaluación para determinar si deben traducirse al español o a otros idiomas. La MSHA también incluirá un plan para mejorar la señalización en las minas para garantizar la seguridad de los mineros y preparará mensajes telefónicos en español¹¹⁹ para ayudar a las personas con LEP que necesiten servicios telefónicos. Para los materiales de divulgación que se consideren vitales, la agencia se encargará de traducirlos antes de que finalice el año fiscal 2024.

¹¹⁷ Según el BPA empresarial del departamento.

¹¹⁸ p. ej., Miner App.

¹¹⁹ Y un idioma adicional de uso frecuente.

Oficina de Jueces de Derecho Administrativo

La Oficina de Jueces de Derecho Administrativo (OALJ) es el tribunal administrativo de primera instancia del Departamento de Trabajo de los EE. UU. y tiene sede en Washington, D.C., con jueces y personal ubicados en ocho oficinas de distrito repartidas por todo Estados Unidos. La misión de la OALJ es ofrecer un foro neutral para resolver conflictos administrativos relacionados con el trabajo ante el Departamento de Trabajo de una manera justa, transparente y accesible, y emitir con prontitud decisiones firmes y correctas de hecho y de derecho. El secretario de trabajo de los EE. UU. nombra a los jueces de derecho administrativo (ALJ) según el art. II, § 2, cl. 2 de la Constitución de los EE. UU y la Ley de Procedimiento Administrativo, 5 U.S.C. § 3105.

Los ALJ resuelven quejas y reclamos en una amplia variedad de áreas. En el año fiscal 2022, la OALJ emitió más de 7,500 disposiciones escritas. Los casos de personas que solicitan beneficios en virtud de la Ley de Beneficios por Pulmón Negro, la Ley de Seguro de Compensación para Trabajadores Marítimos y Portuarios, y la Ley Bases sobre Defensa constituyen la mayor parte de la carga de trabajo de la oficina. Los ALJ también juzgan y deciden casos derivados de más de 80 leyes, órdenes ejecutivas y regulaciones relacionadas con el trabajo, que incluyen temas tan diversos como quejas de denunciantes por fraude corporativo y violaciones de las leyes de transporte, ambientales y seguridad alimentaria; certificaciones laborales de extranjeros; acciones relacionadas con las condiciones de trabajo de los trabajadores agrícolas migrantes; administración de subvenciones relacionadas con la preparación de trabajadores y solicitantes de empleo para que adquieran las capacidades y la capacitación necesarias; prohibición de la discriminación en el lugar de trabajo por parte de contratistas de la Administración; conflictos sobre el salario mínimo; infracciones del trabajo infantil; variaciones en la seguridad de las minas; procedimientos formales de elaboración de normas de la OSHA; conflictos sobre contratos federales; fraude civil en programas federales; determinados registros exigidos por la Ley de Seguridad de los Ingresos de Jubilación de los Empleados (ERISA); y normas de conducta en las elecciones sindicales.

Los asuntos que resuelve la OALJ proceden de otras agencias del DOL, como la División de Salarios y Horarios, la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional, la Oficina de Programas de Cumplimiento de Contratos Federales, la Administración de Empleo y Capacitación, la Oficina de Programas de Compensación de Trabajadores, la Administración de Seguridad de Beneficios de los Empleados, la Oficina de Normas de Gestión Laboral y la Administración de Seguridad y Salud Minera. El público interactúa directamente con estas agencias originarias, donde se inician reclamos, investigaciones o quejas. En otras palabras, la OALJ no es un tribunal de jurisdicción general y las personas deben presentar su reclamo o queja inicial ante otra agencia del DOL. Aunque gran parte de estos reclamos o quejas se resuelven sin necesidad de una audiencia formal, parte de ellos se remiten a la OALJ para una resolución formal. Lo ideal sería identificar a las personas con LEP al comienzo del proceso administrativo, cuando una de las agencias originarias del DOL inicia estos asuntos.

La OALJ interactúa con el público durante las audiencias administrativas que preside un juez de derecho administrativo. La OALJ registra alrededor de 10,000 casos al año. A menudo estos casos se resuelven, lo que evita la necesidad de una audiencia formal. La OALJ celebra unas 1,500 audiencias al año. La OALJ atiende aproximadamente a 100 personas con LEP al año que son parte o testigos en estas audiencias y que han declarado hablar los siguientes idiomas: español, mandarín, árabe, albanés, bosnio, macedonio, darí y navajo. Cuando una parte solicita al juez que preside servicios de traducción o interpretación, la OALJ contrata a un proveedor de servicios lingüísticos, adaptando la traducción y la interpretación facilitadas a las necesidades de la persona, desde la traducción de documentos judiciales hasta el recurso a un intérprete durante la audiencia. Los ALJ y sus secretarios están capacitados en el proceso interno de solicitud de servicios lingüísticos y constituyen la persona más indicada para identificar a los participantes con necesidades de acceso lingüístico. Una vez que se ha identificado la necesidad de servicios de acceso lingüístico, el ALJ y su personal trabajan con la Oficina de Operaciones de Programas de la OALJ para contratar al traductor o intérprete adecuado. La agencia hace un seguimiento de la cantidad de personas con LEP a las que atiende a través de sus contratos de servicios lingüísticos de la Administración de Servicios Generales (GSA). Además, la OALJ utiliza una línea telefónica de idiomas cuando el personal necesita servicios de interpretación mientras trabaja. El personal puede utilizar esta línea de idiomas

en situaciones en las que la comunicación sucede fuera de una audiencia formal, una conferencia telefónica o la presentación de un caso. Dada la naturaleza formal de las adjudicaciones de la OALJ, este tipo de comunicaciones son poco frecuentes.

La OALJ se relaciona ocasionalmente con partes interesadas externas durante las conferencias. A estas conferencias suelen asistir miembros de grupos especializados de colegios de abogados que ejercen ante la OALJ y no han necesitado servicios de acceso lingüístico. La oficina seguirá supervisando para determinar si se necesitan estos servicios.

Solo se puede acceder al sitio web de la OALJ en inglés. La OALJ ofrece información sobre los tribunales y respuestas a las preguntas más frecuentes en español, pero una persona con LEP tendría que navegar por las páginas web en inglés para encontrar el contenido en español. En el año fiscal 2023, la OALJ ofrecerá avisos Babel para los idiomas más frecuentes¹²⁰ en su página de inicio y, en el año fiscal 2024, determinará si deben desarrollarse avisos Babel adicionales. En el año fiscal 2023, la OALJ también brindará acceso a la información sobre los tribunales y a las respuestas a las preguntas más frecuentes en la página de inicio de la OALJ en español.

La agencia no dispone de un proceso formal para identificar documentos vitales y, teniendo en cuenta la naturaleza de la misión de la OALJ, solo ha identificado una página web que contiene información vital. En el año fiscal 2023, la OALJ evaluará si los documentos adicionales contienen información vital y, en ese caso, como mínimo los traducirá al español.

La OALJ no contrata personal con conocimientos lingüísticos debido al reducido número de clientes con LEP a los que atiende. Debido a la naturaleza compleja de las demandas que se presentan ante la OALJ, la mayoría de las partes que acuden a la OALJ están representadas por un abogado, y normalmente solo se requieren traducciones si una parte actúa por cuenta propia. Además, la OALJ no dispone de personal con conocimientos lingüísticos distintos del inglés; en caso de que se requieran servicios lingüísticos,¹²¹ el personal de la

¹²⁰ La OALJ está revisando los datos de solicitudes de traducción e interpretación de varios ejercicios fiscales para identificar con precisión los idiomas más frecuentes.

¹²¹ Estos servicios incluyen la traducción de documentos y la prestación de servicios de interpretación.

OALJ deberá recurrir a recursos externos. En el año fiscal 2024, la OALJ redactará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia que establezca políticas y procedimientos para la prestación de servicios lingüísticos a los clientes con LEP; describa la capacitación de los empleados sobre cómo prestar servicios lingüísticos; y describa los procedimientos para ayudar en la futura identificación y traducción de documentos vitales.

En la actualidad, la OALJ no mantiene un amplio contacto con la comunidad y opta por centrar sus esfuerzos de participación con personas LEP directamente en escuchar a los participantes. En el año fiscal 2023, la OALJ revisará su estrategia de participación para asegurarse de que está tomando medidas significativas para notificar la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística gratuitos para su población de servicio elegible. Se tendrá en cuenta la posibilidad de que unos servicios de acceso lingüístico limitados o el conocimiento de la posibilidad de solicitar servicios de acceso lingüístico en el pasado hayan impedido a las personas acudir a la OALJ. Esta estrategia incluirá la identificación de materiales de divulgación y una evaluación para determinar si deben traducirse a otros idiomas. Para los materiales de divulgación que se consideren vitales, la agencia se encargará de traducirlos antes de que finalice el año fiscal 2024, y creará un repositorio interno de materiales traducidos.

Oficina del Subsecretario de Administración y Gestión

La Oficina del Subsecretario de Administración y Gestión (OASAM) facilita la infraestructura y el apoyo que permiten al Departamento de Trabajo de los EE. UU. cumplir su misión. La OASAM dirige las tecnologías de la información, la gestión de recursos humanos, las adquisiciones, las operaciones comerciales, la seguridad y la salud, la gestión del espacio, los derechos civiles, la gestión de emergencias, la seguridad, el presupuesto y el rendimiento. La OASAM es una organización de carácter interno con un compromiso limitado con el público. Sin embargo, la OASAM opera en las oficinas regionales y en la sede del DOL. En particular, las oficinas regionales pueden, en ocasiones limitadas, atender o ayudar al público en sus consultas para colaborar con otras agencias del DOL. La mayoría de

las oficinas de la OASAM solo atienden a personas con LEP¹²² de manera periódica y presencial, por teléfono o por medios electrónicos. El Centro de Derechos Civiles (CRC) es la única entidad de la OASAM que atiende a personas con LEP de manera constante. Esta sección incluye un análisis más general de la agencia y, teniendo en cuenta la naturaleza externa de su misión, un análisis más detallado del CRC.

OASAM (general)

Como ya se ha mencionado, la mayoría de las oficinas de la OASAM tienen pocas interacciones con las personas con LEP. Cuando ocurren interacciones, suelen ser para informar a miembros del público, solicitantes, clientes, beneficiarios y partes interesadas asociadas sobre la disponibilidad de asistencia lingüística en organizaciones comunitarias u otras entidades que trabajan con personas con LEP, como escuelas, consulados, organizaciones de servicios para refugiados, sindicatos, centros de trabajadores e iglesias.

A pesar del nivel mínimo de interacción con las personas con LEP, la OASAM reconoce que los servicios lingüísticos podrían mejorarse y tomará medidas importantes durante el año fiscal 2024, que incluyen las siguientes:

1. Evaluar la señalización del edificio de la sede central del DOL e identificar recursos adicionales para ayudar a orientar a las personas con LEP sobre dónde deben dirigirse y comunicarles las políticas importantes del edificio. En el caso de las instalaciones compartidas, facilitar recursos relacionados con el edificio a los empleados del DOL que puedan encontrarse con personas con LEP.
2. Difundir guías, buenas prácticas o recursos para aumentar la concienciación o el acceso a los servicios lingüísticos dentro de los organismos.
3. Empezar a revisar la información destinada al público para comprobar si se utiliza un lenguaje sencillo e inclusivo, y elaborar un plan para priorizar y actualizar los contenidos. Aunque en general la OASAM no tiene documentos vitales que requieran traducción, estudiará la posibilidad de traducir documentos y páginas de interés más general a los idiomas más solicitados.

¹²² p. ej., oficinas regionales de la OASAM: unas pocas veces al mes/año; centro de seguridad: 1-3 veces al mes.

4. La OASAM, a través de la Oficina del Director de Información, gestiona el sitio web oficial de beneficios del gobierno de los Estados Unidos (Benefits.gov). El sitio está disponible en español y los usuarios pueden realizar búsquedas por beneficio, categoría y agencia en estos dos idiomas, español e inglés. A través de una asociación entre 16 agencias federales, Benefits.gov ayuda a los usuarios a localizar información sobre programas de beneficios y recursos gubernamentales mediante búsquedas por nombre de beneficio, categoría y agencia; y es accesible tanto en español como en inglés. La OASAM, a través de la Oficina del Director de Información (OCIO), dirige a las agencias asociadas a través del proceso de gestión de contenidos que incluye la recopilación, actualización, traducción y revisión de los detalles de los programas de las agencias, de acuerdo con las normas y pautas de lenguaje sencillo de plainlanguage.gov. En el año fiscal 2024, Benefits.gov completará un análisis de la expansión lingüística para determinar qué contenido debería estar accesible en idiomas adicionales.
5. Según corresponda, comenzar a incluir avisos Babel en las páginas de destino del sitio web público del centro de la OASAM (DOL.gov), con información vital debidamente traducida a los idiomas más frecuentes.
6. Comenzar un seguimiento de la cantidad de personas con LEP que participan o se involucran en los programas o actividades de la OASAM y el tipo de servicios de asistencia lingüística que se les presta. En la actualidad, la OASAM y sus centros no cuentan con un plan de acceso lingüístico que ofrezca orientación o instrucciones formales al personal sobre cómo relacionarse con personas con LEP y no ha realizado un seguimiento formal de la cantidad de personas con LEP que participan o se involucran en el programa o las actividades de la agencia. Como resultado de esta actividad, la OASAM podrá considerar el desarrollo de procesos para facilitar traducciones a las poblaciones de servicios; políticas/procedimientos para que el personal realice un seguimiento de los servicios prestados; planes para difundir y capacitar sobre las políticas/procedimientos que se creen; y evaluaciones sobre la eficacia de las traducciones actuales.

7. Crear guías o procesos para ayudar a la OASAM a realizar un seguimiento de los conocimientos lingüísticos de los empleados y capacitar al personal sobre cómo utilizar el sistema de seguimiento y otros recursos para documentar si se han prestado servicios lingüísticos. La OASAM calcula que aproximadamente 12 personas han utilizado conocimientos lingüísticos por los que no fueron contratadas específicamente. En la actualidad, la OASAM no dispone de ningún mecanismo formal para hacer un seguimiento de los conocimientos lingüísticos de estos empleados y reconoce que no puede depender de que las personas con LEP dispongan de sus propios intérpretes. En ocasiones, la OASAM y sus oficinas contratan a empleados que no hablan inglés. La Oficina de Recursos Humanos (OHR) ayuda a las agencias del DOL a publicar vacantes de puestos bilingües para que puedan ejercer con mayor eficacia las actividades de ejecución, asistencia en el cumplimiento y educación para otras agencias del DOL. Por ejemplo, la OHR ha contratado personal para cumplir los requisitos lingüísticos en aproximadamente 19 idiomas diferentes para la División de Salarios y Horarios (WHD).

Centro de Derechos Civiles

El Centro de Derechos Civiles (CRC) promueve la justicia y la igualdad de oportunidades al actuar con imparcialidad e integridad en la administración y aplicación de diversas leyes de derechos civiles. Estas leyes protegen a los empleados del Departamento de Trabajo (DOL) y a los solicitantes de empleo en el departamento, así como a las personas que solicitan, participan, trabajan o entran en contacto con programas y actividades dirigidos por el DOL o que reciben ayuda financiera del mismo o, en determinadas circunstancias, de otras agencias federales. El CRC investiga y adjudica denuncias de discriminación, revisa el cumplimiento, ofrece asistencia técnica y capacitación, y elabora y publica regulaciones, políticas y orientaciones en el área de los derechos civiles.

El CRC interactúa con personas con LEP a diario. El CRC se compromete a mejorar los servicios lingüísticos tanto para los grupos lingüísticos más frecuentes como para los que “probablemente” se encuentren. Actualmente, aunque el sitio web solo está en inglés por el momento, el CRC facilita formularios de información sobre quejas traducidos a varios

idiomas¹²³ y los pone a disposición de los usuarios en su sitio web. Además, los carteles “La igualdad de oportunidades es la ley” están disponibles en el sitio web del CRC en los siguientes idiomas: español, árabe, chino tradicional, francés, criollo francés, coreano, portugués, ruso, tagalo y vietnamita.

El CRC utiliza las estrategias de la guía Mejora del acceso a sitios web públicos y servicios digitales para personas con dominio limitado del inglés (LEP) aprobada por el DOJ, pero reconoce que hay incorporaciones limitadas demostradas a través de su sitio web y enlaces. El sitio web del CRC incluye avisos Babel en 15 idiomas (árabe, bengalí, bosnio, francés, criollo haitiano, hindi, coreano, portugués, ruso, tagalo, chino simplificado/tradicional, tailandés, navajo y vietnamita). Estos idiomas se seleccionaron teniendo en cuenta los datos demográficos nacionales actuales y la probabilidad de que los clientes con LEP necesiten asistencia en esos idiomas.

A lo largo del año fiscal 2024, el CRC tomará medidas importantes para avanzar en este trabajo:

1. Traducción y documentos vitales: El CRC se compromete a comunicarse con las personas utilizando su idioma preferido. En el año fiscal 2024, el CRC hará lo siguiente:
 - a. Trabajará para traducir las secciones relevantes (las que transmiten información para el público en general)¹²⁴ de su sitio web al español, que es el idioma más utilizado por la OASAM.
 - b. Traducirá los documentos vitales identificados al español y evaluará si los documentos vitales deben traducirse a otros idiomas frecuentes/probables. En el año fiscal 2023, el CRC creó una lista exhaustiva de sus documentos vitales, que incluye formularios de consentimiento informado, notificaciones y procedimientos de tramitación de quejas.

¹²³ Árabe, bengalí, bosnio, francés, coreano, portugués, ruso, español, tagalo, chino tradicional, tailandés y vietnamita.

¹²⁴ El CRC no traducirá información relevante solo para empleados del DOL o solicitantes de empleo del DOL sobre el programa de quejas de Igualdad de Oportunidades de Empleo (EEO) y otros programas relacionados, ya que las poblaciones de servicios elegibles para estos programas deben hablar inglés como condición para obtener un empleo federal.

- c. Realizará revisiones periódicas de la información vital previamente traducida para garantizar su exactitud y redactará procedimientos operativos estándar (POE) para identificar los documentos vitales como tales cuando se elaboren. El CRC también creará políticas que describan sus procesos de traducción e interpretación.
2. Empleados bilingües y multilingües: Actualmente, el CRC utiliza las herramientas¹²⁵ creadas por las agencias del DOL y las que están disponibles en LEP.gov para desempeñar su trabajo. Los Especialistas en Igualdad de Oportunidades (EOS) del CRC se encargan de evaluar las quejas en la etapa de admisión, realizar investigaciones y revisiones de cumplimiento, y comunicarse con los denunciantes. Si un demandante tiene LEP, el EOS es responsable de coordinar los servicios de asistencia lingüística necesarios para comunicarse eficazmente con el demandante. Si un empleado del CRC/EOS habla el idioma del denunciante, se le asigna como investigador principal del caso. Si no hay ningún empleado disponible, el CRC trabaja para obtener servicios del proveedor de traducción/interpretación, según corresponda al caso. En ocasiones, se utiliza el Traductor de Google para identificar inmediatamente un idioma o determinar qué busca una persona, pero la verificación se realiza una vez que se ha identificado a un hablante con LEP. Cuando el personal no puede identificar el idioma preferido de una persona que llama, por ejemplo, o no dispone de personal que pueda prestar servicios lingüísticos, el personal del CRC utiliza la línea de idiomas para facilitar interpretación telefónica a los clientes con LEP. En el año fiscal 2024, el CRC hará lo siguiente:
 - a. Contratará personal para puestos bilingües y garantizará la evaluación efectiva de la fluidez y otras calificaciones de los empleados con conocimientos lingüísticos como parte del proceso de contratación. El CRC también evaluará si contratar personal adicional con conocimientos de español u otros idiomas beneficiaría su capacidad para cumplir su misión con eficacia y eficiencia.

¹²⁵ p. ej., el glosario inglés-español del DOL y la guía aprobada por el DOJ mencionada anteriormente.

- b. Trabajaré para crear un sistema de seguimiento de los conocimientos lingüísticos en todo el CRC y capacitaré al personal sobre cómo utilizar el sistema de seguimiento y otros recursos para prestar servicios lingüísticos a los clientes con LEP. Actualmente no se dispone de un sistema formal de seguimiento de los conocimientos lingüísticos en el CRC para las personas que no fueron contratadas específicamente por sus conocimientos lingüísticos.
3. Plan de acceso lingüístico: Además, el CRC participa en reuniones convocadas por el Departamento de Justicia, por ejemplo, con organizaciones de defensa para destacar los programas y los servicios de asistencia lingüística, y mantiene relaciones existentes con organizaciones comunitarias y otras entidades que trabajan con personas con LEP. En el año fiscal 2023, el centro diseñará una estrategia de divulgación y participación que describa los distintos medios por los que la agencia puede interactuar con los trabajadores LEP y prestarles servicios. En el año fiscal 2024, el CRC hará lo siguiente:
 - a. Dirigir los intentos del Departamento de elaborar planes de acceso lingüístico específicos para cada agencia destinados a resolver las carencias de los servicios lingüísticos y garantizar un acceso lingüístico significativo a los clientes con LEP.

Oficina de Programas de Cumplimiento de Contratos Federales

La Oficina de Programas de Cumplimiento de Contratos Federales (OFCCP) protege a los trabajadores, promueve la diversidad y hace cumplir diversas leyes de derechos civiles. La OFCCP responsabiliza a las personas que mantienen relaciones comerciales con el gobierno federal (contratistas y subcontratistas, en adelante “contratistas”) del cumplimiento del requisito legal de adoptar medidas de discriminación positiva y no discriminar por motivos de raza, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, religión, nacionalidad, discapacidad o condición de veterano protegido. Además, los contratistas tienen prohibido despedir o discriminar de cualquier otro modo a los solicitantes o empleados que pregunten, discutan o revelen su remuneración o la de otros, con ciertas limitaciones.

En el desempeño de sus responsabilidades, la OFCCP utiliza los siguientes procedimientos:

- Ofrece asistencia a los contratistas para ayudarles a comprender los requisitos reglamentarios y el proceso de revisión.
- Realiza evaluaciones de cumplimiento e investigaciones de quejas de las políticas y los procedimientos de personal de los contratistas.
- Obtiene acuerdos de conciliación de los contratistas que infringen los requisitos reglamentarios.
- Supervisa el progreso de los contratistas en el cumplimiento de los términos de sus acuerdos mediante informes de cumplimiento periódicos.
- Fomenta acuerdos de vinculación entre contratistas y programas de capacitación laboral y fuentes de reclutamiento para ayudar a los empleadores a identificar y reclutar trabajadores calificados.
- Recomienda medidas de ejecución al abogado del trabajo.

La sanción máxima por infracciones es la exclusión, es decir, la pérdida de los contratos federales de una empresa. También puede disponerse de otras formas de compensación para las víctimas de discriminación, como el pago retroactivo de los salarios perdidos.

La OFCCP interactúa con el público y las partes interesadas externas a través de diversos medios, como sesiones de escucha, mesas redondas, correo electrónico, investigaciones/exámenes/auditorías, visitas sin cita previa, llamadas telefónicas, seminarios web, sitio web (a través de las funciones “contacte con nosotros” o chat) y conferencias. La OFCCP investiga las quejas que recibe y realiza evaluaciones de cumplimiento que programa mediante un sistema de selección neutral. La agencia revisa los programas de discriminación positiva y las prácticas de igualdad en el empleo de los contratistas evaluados. Durante una evaluación de cumplimiento, la OFCCP puede entrevistar a los empleados en las instalaciones de los contratistas federales. La OFCCP también investiga las quejas basadas en alegaciones de discriminación de empleados o solicitantes. Las personas con las que la OFCCP interactúa en el cumplimiento de su misión pueden tener un dominio limitado del inglés. Si bien en la actualidad la OFCCP no hace un

seguimiento de la cantidad de personas con LEP que encuentra a través de su trabajo de cumplimiento, la agencia estima que interactúa o atiende a personas con LEP unas pocas veces al mes por oficina. La OFCCP también se encuentra con personas con LEP por medio del sitio web, materiales de divulgación e investigaciones y evaluaciones de cumplimiento. Las personas con LEP suelen ponerse en contacto con la OFCCP a través del Servicio de Atención al Cliente tras consultar información acerca de los carteles que deben exhibirse en los lugares de trabajo.

En el año fiscal 2023, la OFCCP condujo una amplia encuesta en sus oficinas regionales y locales para identificar los grupos lingüísticos existentes y emergentes encontrados durante su trabajo de cumplimiento. La OFCCP identificó 54 idiomas¹²⁶ y priorizó los 13 idiomas principales¹²⁷ como su foco de traducción para el año fiscal 2023. Los materiales de divulgación de la OFCCP están disponibles actualmente en siete idiomas¹²⁸ y estos materiales se están traduciendo a nueve idiomas adicionales.¹²⁹ La OFCCP identificó documentos vitales que contienen la información más pertinente para los trabajadores que interactúan con la agencia. Varios documentos vitales se han traducido a varios idiomas¹³⁰ y están disponibles en el sitio web. Una persona con LEP tendría que navegar en páginas web en inglés para descubrirlas. Por lo tanto, en el año fiscal 2023, la OFCCP incluirá avisos Babel en la página de inicio de su sitio web en los 13 idiomas principales. En el año fiscal 2023, la OFCCP también trabajará para formular un lenguaje que dirija a las personas con LEP a las traducciones adecuadas en la página de inicio¹³¹ y evaluará si deben agregarse avisos Babel para idiomas adicionales en la página de inicio, según las poblaciones de servicios elegibles de la OFCCP.

¹²⁶ Español, mandarín, coreano, urdu, árabe, bengalí, japonés, criollo haitiano, farsi, hindi, tagalo, ucraniano y alemán, níger-congo/yoruba/igbo, polaco, somalí, portugués, armenio, vietnamita, italiano, télugu, hebreo, griego, pakistaní, albanés, irlandés, rumano, francés, jemer, criollo caboverdiano, punyabí, maratí, guyaratí, turco, kurdo, azerí, serbio, suajili, amárico, hmong, rohinyá, darí, pastún, uzbeko, karen, oromo, tigríña, telugu eslavo oriental, malabar, twi y birmano.

¹²⁷ Español, mandarín, coreano, urdu, árabe, bengalí, japonés, criollo haitiano, farsi, hindi, tagalo, ucraniano y alemán.

¹²⁸ Español, chino simplificado, chino tradicional, criollo haitiano, hmong, somalí y vietnamita.

¹²⁹ Coreano, urdu, árabe, bengalí, japonés, farsi, hindi, tagalo, ucraniano y alemán.

¹³⁰ La OFCCP mantiene un repositorio de documentos o información traducidos para su uso regular.

¹³¹ Para garantizar que las personas con LEP no tengan que navegar por páginas web en inglés para acceder a materiales traducidos.

Cuando los empleados de la OFCCP necesitan un intérprete, le piden a un empleado bilingüe que interprete o utilizan una línea telefónica de idiomas.¹³² Para las evaluaciones de cumplimiento, la OFCCP recurre a los servicios de traducción e interpretación prestados a través del acuerdo global de ventas (BPA) de servicios de traducción e interpretación del Departamento. Cuando sea posible, la OFCCP trata de garantizar que los empleados con conocimientos lingüísticos distintos del inglés sean asignados a los casos cuando tratan con clientes con LEP. Los especialistas en igualdad de oportunidades de la OFCCP (directores de cumplimiento) se comunican con los contratistas y las partes interesadas para conducir revisiones y entrevistas in situ, lo que requiere principalmente dominio del español. En lugares donde la mayoría de la población de servicio elegible es hispana, el gerente regional de la OFCCP es responsable de garantizar que haya directores de cumplimiento de habla hispana asignados para brindar asistencia. En algunos casos, las poblaciones de servicios elegibles hablaban otros idiomas y hubo necesidad de asistencia bilingüe adicional. En estos casos, el personal de la OFCCP registró la información de contacto de la persona y se puso en contacto con ella con un tercero a través del BPA de servicios lingüísticos. En la actualidad, la OFCCP recluta directores de cumplimiento con conocimientos lingüísticos, incluido el español (oficinas regionales en todo el país) y el criollo haitiano (región sudeste). Además, hay otros empleados dentro de la OFCCP que no fueron contratados por sus conocimientos lingüísticos, pero a los que se les ha pedido que den servicios en español. En el año fiscal 2024, la OFCCP impartirá capacitación especializada al personal que deba utilizar conocimientos lingüísticos, creará y distribuirá una lista de empleados con conocimientos lingüísticos para facilitar la asistencia lingüística a las necesidades de las agencias y los clientes, y elaborará un plan para evaluar la fluidez y las calificaciones de los empleados con conocimientos lingüísticos.¹³³ Además, en el año fiscal 2024, la OFCCP preparará mensajes de voz en los 13 idiomas principales para garantizar que las personas con LEP que llamen reciban asistencia lingüística.

¹³² Contratado.

¹³³ Con la ayuda de la COLA y la OHR.

La agencia no mantiene relaciones de trabajo formales con organizaciones comunitarias para poder comunicarse con personas con LEP. Sin embargo, la agencia colabora con organizaciones comunitarias para garantizar que la comunidad conozca los derechos de protección de los trabajadores. En el año fiscal 2023, la OFCCP elaborará una estrategia de divulgación y participación para garantizar que la agencia informe a los clientes de sus programas y de la disponibilidad de servicios gratuitos de acceso lingüístico. La OFCCP trabajará para traducir los documentos vitales antes del final del año fiscal 2024, lo que creará un repositorio interno de materiales traducidos. La OFCCP también elaborará un plan para evaluar la exactitud de las traducciones.

En el año fiscal 2024, la OFCCP redactará un plan de acceso lingüístico específico de la agencia que establecerá políticas/procedimientos para: prestar servicios lingüísticos a clientes con LEP; capacitar a los empleados sobre cómo identificar los clientes con LEP y brindarles servicios lingüísticos; realizar un seguimiento de la cantidad de clientes con LEP que recibieron servicios lingüísticos y el tipo de servicios lingüísticos prestados; y procedimientos de traducción.

Oficina de Normas de Gestión Laboral

La Oficina de Normas de Gestión Laboral (OLMS) está autorizada, principalmente en virtud de la Ley de Información y Divulgación de Gestión Laboral de 1959, en su forma enmendada (LMRDA), a administrar y hacer cumplir las normas que garantizan los estándares básicos de democracia e integridad financiera en las organizaciones laborales que representan a los empleados de la industria privada. Además, la OLMS, tal y como autoriza la LMRDA, promueve la transparencia de los sindicatos y de la gestión laboral mediante requisitos de información y divulgación para los sindicatos y sus directivos, los empresarios, los consultores de relaciones laborales y las empresas de fianzas. Con la aprobación de la Ley de Reorganización Postal de 1970, la cobertura de la OLMS se amplió a los sindicatos que representan a los empleados del Servicio Postal de Estados Unidos. La OLMS también administra las disposiciones de la Ley de Reforma de la Función Pública de 1978 y la Ley de Servicio Exterior de 1980 relativas a las normas de conducta de las organizaciones de empleados federales, que son comparables a los requisitos de la LMRDA.

La OLMS no tiene jurisdicción sobre los sindicatos que representan únicamente a empleados estatales, del condado o municipales.

La OLMS está compuesta por la Oficina Nacional, 12 oficinas de distrito y 27 oficinas locales.¹³⁴ La OLMS se relaciona con las partes interesadas externas a través de llamadas telefónicas, visitas sin cita previa, correspondencia postal, correo electrónico, entrevistas, capacitación y seminarios web de asistencia para el cumplimiento, asociaciones voluntarias y durante auditorías/investigaciones. La OLMS ha identificado el español como el idioma más frecuente, después del inglés, en el cumplimiento de su misión. Las personas con LEP que hablan español suelen recibir visitas sin cita previa y llamadas telefónicas. Una revisión de las consultas públicas en idiomas distintos del inglés recibidas por la OLMS entre los años fiscales 2020 y 2022 indicó que el 100 % necesitó interpretación en español. Además, la OLMS trabaja con personas con LEP que hablan español cuando dirige auditorías, investigaciones y presta asistencia para el cumplimiento. De los casos del programa de la OLMS entre los años fiscales 2020 y 2022 que requirieron interpretación/traducción, el 86 % fueron para personas de habla hispana. El resto del trabajo de casos requirió servicios en criollo haitiano y árabe.¹³⁵ La OLMS reconoce que el personal tiene dificultades para comunicarse con las personas con LEP cuando trabaja de manera local. Como mejor práctica, la OLMS cuenta con un equipo de traducción hispanohablante que traduce documentos y ayuda en la investigación de casos civiles y penales en regiones donde es necesario hablar español. El equipo de traducción de habla hispana está integrado por 12 investigadores, incluido un coordinador de supervisión. Los miembros del equipo también pueden ayudar a atender las consultas del público de habla hispana. Los miembros del equipo de traducción de español son investigadores a tiempo completo ubicados en las oficinas de distrito de todo el país que se emplean para todas las necesidades de traducción al español en toda la agencia. Es posible que se les asignen casos en su oficina de distrito que requieran numerosas entrevistas en un idioma distinto del inglés o que se les pida que ayuden a otra oficina a traducir documentos o a entrevistar. No se evalúa la competencia

¹³⁴ Las oficinas locales tratan directamente con el público, ofreciendo asistencia y desempeñando el trabajo del programa dentro del territorio geográfico de su oficina.

¹³⁵ Un caso por idioma.

de los miembros del equipo de manera formal. En su Manual de Operaciones, la OLMS describe cómo el personal debe contratar los servicios del equipo de traducción de español. En el año fiscal 2024, la oficina debería trabajar para continuar elaborando estas políticas y procedimientos, definir un proceso de evaluación más formal para el personal del que se espera que utilice sus conocimientos lingüísticos y crear un sistema de seguimiento más sólido de las interacciones con las personas con LEP. También se utiliza un contrato telefónico de 24 horas o “línea de idiomas” para facilitar las conversaciones entre la OLMS y las personas con LEP, si no se dispone de un empleado bilingüe o multilingüe. Esta línea de contrato ofrece servicios de interpretación para 150 idiomas. En ocasiones, el personal de la OLMS utiliza internamente el programa Microsoft Document Translator, pero valida las traducciones a través del equipo de traducción de español y modifica las traducciones, según corresponda, para garantizar su exactitud.

Actualmente, la OLMS emplea a 15 personas que son bilingües o multilingües, entre las que se incluyen los 12 miembros del equipo de traducción de español. Históricamente, la OLMS ha contratado empleados con conocimientos lingüísticos en español en Puerto Rico, Nueva York, San Francisco, Los Ángeles y Houston, ya que esas son las regiones geográficas que se han identificado con la mayor frecuencia de interacción y consulta entre los empleados de la OLMS y las personas de habla hispana. Aunque hay empleados que hablan otros idiomas, no se les contrata específicamente por sus conocimientos lingüísticos.¹³⁶ En el año fiscal 2024, la OLMS creará una lista/base de datos¹³⁷ de todo el personal bilingüe o multilingüe, su ubicación geográfica y los idiomas que hablan, leen y escriben. En el año fiscal 2024, la oficina también elaborará procedimientos para que los empleados identifiquen a los clientes con LEP y les presten servicios lingüísticos significativos y oportunos. La OLMS también evaluará si los empleados del equipo de traducción de español deben someterse a una evaluación formal de fluidez por la naturaleza del trabajo del equipo.

Además, la OLMS tiene una página de inicio en español, que contiene información clave sobre la agencia e hipervínculos para descargar formularios comúnmente utilizados. Para

¹³⁶ Y esta información no se registra formalmente.

¹³⁷ Se pondrá a disposición de los empleados de la OLMS.

mejorar aún más su acceso a las personas con LEP, en el año fiscal 2023, la OLMS incluirá avisos Babel en español en sus páginas web para que las personas con LEP que visiten la página sepan que los servicios de asistencia lingüística están disponibles de forma gratuita. En el año fiscal 2023, la OLMS elaborará una estrategia de participación y divulgación para garantizar que notifique sobre los servicios gratuitos y disponibles de acceso lingüístico, de modo que los grupos con LEP sepan que la OLMS prestará servicios lingüísticos oportunos y significativos a los clientes con LEP dentro de su población de servicio elegibles.

En el año fiscal 2023, la OLMS identificó siete documentos que contienen información vital para los clientes, que la oficina trabajará para traducir al español. La OLMS continuará la revisión de los documentos de asistencia de cumplimiento para la accesibilidad a las organizaciones laborales con LEP, miembros del sindicato, y los que tratan de organizar. En el año fiscal 2024, la OLMS traducirá otros documentos vitales identificados y elaborará un repositorio de documentos traducidos. En su plan de acceso lingüístico específico de cada organismo para el año fiscal 2024, la OLMS también esbozará su plan para la futura identificación de documentos e información vitales nuevos o actualizados; evaluará periódicamente la demografía de las poblaciones de servicios elegibles a medida que las poblaciones cambien y los programas cambien; y realizará un seguimiento de la cantidad de personas que solicitan servicios lingüísticos y del tipo de servicios prestados.

Administración de Seguridad y Salud Ocupacional

La Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA) protege los derechos de los trabajadores respecto a unas condiciones de trabajo seguras y saludables estableciendo y aplicando normas y ofreciendo capacitación, divulgación, educación y asistencia. Como organismo encargado de hacer cumplir la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo de 1970 (Ley OSH), el personal de la OSHA tiene contacto diario con personas con LEP, y el español es el idioma más frecuente. Las interacciones diarias se producen a través de una variedad de medios, como visitas a lugares de trabajo e inspecciones, sesiones de escucha, mesas redondas, asociaciones, coaliciones, correspondencia por correo electrónico y correo postal, investigaciones, revisiones y auditorías, visitas sin cita previa, llamadas telefónicas, seminarios web, boletines/panfletos, redes sociales, conferencias y cursos de capacitación.

La OSHA identificó varios idiomas (enumerados a continuación) que la agencia utiliza para facilitar su misión. Los idiomas se priorizan caso por caso. Cada una de las regiones de la OSHA tiene necesidades lingüísticas diferentes según los temas y los trabajadores de sectores específicos.

Regiones de la OSHA	Idiomas encontrados
Región 1: Boston	español, portugués, vietnamita
Región 2: New York	español, chino (cantonés), chino (mandarín), coreano, vietnamita, polaco, portugués, ruso, árabe, ucraniano, uzbeko, serbio, hindi, punyabí
Región 3: Philadelphia	español, chino (mandarín), portugués
Región 4: Atlanta	español, vietnamita
Región 5: Chicago	español, chino (cantonés), chino (mandarín), coreano, vietnamita, polaco, portugués, tagalo, ruso, árabe, amhárico (somalí), francés, sudanés, ucraniano, urdu, mung, maya centroamericano, darí, pastún, hmong, karen, nepalí, oromo, suajili
Región 6: Dallas	español, chino (cantonés), chino (mandarín), vietnamita, tagalo, amhárico (somalí), tigrina, marshalés
Región 7: Kansas City	español, árabe, francés, sudanés, somalí
Región 8: Denver	español, portugués, navajo, lakota, sioux, cuervo, cheyenne, ute, arapaho, pawnee

Regiones de la OSHA	Idiomas encontrados
Región 9: San Francisco	español, chino (cantonés), chino (mandarín), coreano, tagalo, tigrina, samoano, tailandés, japonés, chamorro, Carolinian, navajo, hawaiano, palauano, chuukés, entre otros micronesios
Región 10: Seattle	español

La OSHA contrata empleados¹³⁸ con conocimientos lingüísticos bilingües a nivel nacional y en las diez oficinas regionales.¹³⁹ Estos puestos se determinan en función de las necesidades de los trabajadores en un área geográfica específica y de las calificaciones de los solicitantes. La OSHA también brinda servicios lingüísticos a través del contratista del DOL según sea necesario. Se recurre a empleados con conocimientos lingüísticos bilingües para prestar servicios de asistencia lingüística (p. ej., traducción de materiales, servicios de interpretación); realizar entrevistas con los medios de comunicación; participar en inspecciones; y ofrecer educación y divulgación, lo que incluye asistencia para el cumplimiento. Los directores de contratación y los expertos en la materia seleccionados evalúan la fluidez y las calificaciones de estos empleados mediante un análisis exhaustivo de las traducciones/interpretaciones escritas y verbales, y a través de entrevistas realizadas en el idioma elegido antes de contratarlos. La OSHA también dispone de un proceso para asignar personal bilingüe a la investigación y revisión de la conformidad en el lugar de trabajo. Cuando no se dispone de personal bilingüe, las oficinas regionales recurren a un contratista que facilita una línea telefónica a la que los directores locales pueden llamar las 24 horas al día, los 7 días a la semana, para solicitar interpretaciones. Además, la OSHA recurre a otros empleados de agencias del DOL con conocimientos lingüísticos. Sin embargo, la OSHA informa que en ocasiones no puede localizar a un intérprete, identificar el idioma adecuado para la comunicación o comunicarse con personas con LEP locales, por

¹³⁸ Para aproximadamente el 10 % de los puestos.

¹³⁹ Actualmente, la OSHA cuenta con personal bilingüe que fue contratado por sus conocimientos lingüísticos en español, portugués, vietnamita, coreano y chino tradicional y simplificado.

lo que la OSHA abordará en su plan de acceso lingüístico específico de la agencia. La agencia mantiene una lista de empleados con conocimientos lingüísticos para facilitar la asistencia lingüística. Aunque la OSHA contrata personal bilingüe, señala que no dispone de personal suficiente para satisfacer la diversidad de sus necesidades lingüísticas. En el año fiscal 2024, la OSHA elaborará instrucciones o un guion¹⁴⁰ para los empleados que contesten al teléfono, para asegurarse de que el personal atiende a los clientes con LEP de forma adecuada. Además, la OSHA creará mensajes de voz y buzones de voz en español en caso de que el personal no esté disponible para ayudar a los posibles clientes con LEP.

La OSHA tiene integrado el Traductor de Google en su sitio web para ofrecer traducciones de su contenido web a varios idiomas.¹⁴¹ Las personas con LEP pueden hacer clic en el símbolo del idioma universal en la parte superior de las páginas web para navegar y utilizar las opciones del Traductor de Google.¹⁴² El contenido de la web se ofrece generalmente en inglés y español. En el año fiscal 2024, la OSHA creará páginas web¹⁴³ específicas para cada idioma que ofrezcan información y enlaces/formularios para al menos los dos idiomas distintos del inglés más frecuentes en la OSHA,¹⁴⁴ y retirará el Traductor de Google de su sitio web.

La agencia ha identificado un gran número de documentos vitales y ha empezado a traducirlos. Además, en el año fiscal 2023, la OSHA incluirá un aviso Babel¹⁴⁵ en su sitio web y en documentos vitales para garantizar que las personas con LEP sepan sobre la disponibilidad de servicios de asistencia lingüística gratuitos y cómo acceder a ellos. A finales del año fiscal 2024, todos los documentos vitales identificados (y el material de divulgación seleccionado, incluidos los mensajes en las redes sociales) estarán traducidos al

¹⁴⁰ Para personas que llaman en español.

¹⁴¹ Francés, criollo francés, coreano, árabe, cebuano, ucraniano, vietnamita, nepalí, polaco, portugués brasileño, ruso, somalí, español, chino tradicional y chino simplificado.

¹⁴² Como práctica recomendada, si las agencias utilizan el Traductor de Google u otros servicios de traducción en línea gratuitos, el contenido traducido debe ser revisado por un lingüista humano.

¹⁴³ Eso refleja el contenido brindado en inglés.

¹⁴⁴ El contenido web en español es obligatorio porque es el idioma que se encuentra con más frecuencia.

¹⁴⁵ El aviso Babel se facilitará en los siguientes idiomas (como mínimo): francés, criollo haitiano, coreano, árabe, cebuano, ucraniano, vietnamita, nepalí, polaco, portugués brasileño, ruso, somalí, español, chino tradicional y chino simplificado. En el año fiscal 2024, la OSHA evaluará si se deben incluir idiomas adicionales en el aviso Babel.

español. En el año fiscal 2024, la OSHA evaluará si las publicaciones en las redes sociales deben traducirse a otros idiomas frecuentes.

Los documentos vitales traducidos se conservan en un repositorio a nivel nacional y son revisados trimestralmente por el personal de la agencia para comprobar su exactitud, calidad y sensibilidad. También se tienen en cuenta los comentarios del público en general para determinar si la información es exacta o debe modificarse. La OSHA también dispone de un diccionario de términos comunes de la OSHA y frases preferidas en español y facilita el glosario a los empleados que prestan asistencia lingüística.

La OSHA trabaja con organizaciones y grupos de defensa comunitarios para llegar a las personas con LEP o interactuar con ellas a través de eventos, conferencias y reuniones programadas periódicamente. Cuando se compromete de este modo, la agencia suele recurrir a los servicios de beneficiarios de subvenciones, socios de alianzas y organizaciones para los servicios de asistencia lingüística. En el año fiscal 2023, la OSHA esbozará planes para realizar un seguimiento formal de los compromisos con las organizaciones comunitarias y los grupos de defensa en su plan de divulgación y participación. En este plan, la OSHA describirá cómo llevará a cabo las actividades de divulgación y se comprometerá con las personas con LEP y las comunidades vulnerables para garantizar que conozcan el programa de la OSHA para prestar servicios de acceso lingüístico gratuitos y oportunos. Además, la OSHA expondrá sus planes para continuar mejorando y ampliando el contenido traducido para las plataformas de las redes sociales.

En su plan de acceso lingüístico específico de la agencia para el año fiscal 2024, la OSHA describirá sus planes para: realizar un seguimiento de la frecuencia y el tipo de compromisos con personas con LEP; establecer los POE para los procedimientos de traducción si se requieren traducciones adicionales para su población de servicio; y, sus procesos para asignar investigadores bilingües para hacer investigaciones en el lugar de trabajo/manejar casos que involucran a trabajadores con LEP. La OSHA también desarrollará una capacitación formal para los empleados que deban prestar servicios de traducción e interpretación como parte de su trabajo y esbozará pautas para el personal en su trato con personas con LEP.

Oficina de Programas de Compensación de Trabajadores

La misión de la Oficina de Programas de Compensación de Trabajadores (OWCP) es proteger los intereses de los trabajadores que se lesionan o enferman en el trabajo, sus familias y sus empleadores, a través de la toma de decisiones oportunas, adecuadas y precisas sobre los reclamos, facilitando el pronto pago de los beneficios y ayudando a los trabajadores lesionados a reincorporarse a un trabajo remunerado tan pronto como sea factible.

La OWCP administra cuatro grandes programas de compensación por discapacidad (descritos a continuación) que ofrecen beneficios de sustitución salarial, tratamiento médico, rehabilitación profesional y otros beneficios a determinados trabajadores o a sus dependientes que sufren lesiones relacionadas con el trabajo o enfermedades profesionales.

División de Compensaciones por Enfermedad Ocupacional para Empleados de Energía

La misión de la División de Compensaciones por Enfermedad Ocupacional para Empleados de Energía (DEEOIC), en virtud de la Ley sobre el Programa de Compensaciones por Enfermedad Ocupacional para empleados de Energía (EEOICPA), es proteger los intereses de los trabajadores que se lesionaron o enfermaron en el trabajo, o de sus familias, tomando decisiones oportunas, adecuadas y precisas sobre los reclamos y brindando el pago oportuno de los beneficios a los demandantes que reúnan los requisitos. La EEOICPA se sancionó en octubre de 2000 e indemniza a: los empleados actuales o antiguos (o sus supervivientes) del Departamento de Energía (DOE), sus organismos predecesores y algunos de sus proveedores, contratistas y subcontratistas, a los que se haya diagnosticado un cáncer radiogénico, una enfermedad crónica por berilio, una sensibilidad al berilio o una silicosis crónica, como resultado de la exposición a la radiación, el berilio o el sílice mientras trabajaban en las instalaciones cubiertas; las personas (o sus supervivientes que reúnan los requisitos) a las que el Departamento de Justicia haya concedido beneficios en virtud de la Sección 5 de la Ley de Compensación por Exposición a Radiaciones (RECA); y los empleados de contratistas y subcontratistas del DOE, los supervivientes que reúnan los requisitos de dichos empleados, y los mineros, molineros y transportistas de mineral de uranio, tal y

como se definen en la Sección 5 de la RECA, por cualquier enfermedad profesional que esté causada por exposiciones tóxicas en el entorno de trabajo del DOE o de la minería.

División de Compensación de Trabajadores de Minas de Carbón

La misión de la División de Compensación de Trabajadores de Minas de Carbón (DCMWC), o Programa Federal del Pulmón Negro, es administrar los reclamos presentados en virtud de la Ley de Beneficios por Pulmón Negro. La ley otorga compensaciones a los mineros de carbón totalmente discapacitados por neumoconiosis derivada del trabajo en minas de carbón, y a los supervivientes de mineros de carbón cuyo fallecimiento sea atribuible a la enfermedad. La DCMWC garantiza el pago exacto y puntual de los beneficios del Fondo Fiduciario para la Discapacidad por Pulmón Negro y por parte de los operadores responsables de minas de carbón en virtud de la Parte C de la Ley, así como de los beneficios pagados en virtud de la Parte B de la Ley. Además de la indemnización mensual, la DCMWC ofrece a los mineros que cumplen los requisitos cobertura médica para el tratamiento de las enfermedades pulmonares relacionadas con la neumoconiosis. La DCMWC identifica y trabaja con los operadores de minas de carbón y las compañías aseguradoras para que la responsabilidad del pago de los beneficios se asigne correctamente.

División de Compensación para Trabajadores Federales Marítimos y Portuarios

La División de Compensación para Trabajadores Federales Marítimos y Portuarios (DFELHWC) divide la administración de los reclamos entre el Programa Marítimo y el Programa de Empleados Federales:

- **Programa de Administración de Compensación para Empleados Federales:** El programa de la Ley Federal de Compensación para Empleados resuelve las nuevas solicitudes de beneficios y gestiona los casos en curso; paga los gastos médicos y los beneficios de compensación a los trabajadores lesionados y a los supervivientes; y ayuda a los empleados lesionados a volver al trabajo cuando son médicamente capaces de hacerlo.

- **Programa Marítimo:** La misión del Programa Marítimo es minimizar el impacto de las lesiones y muertes en el trabajo marítimo y terrestre en los empleados lesionados y sus familias, garantizando que los beneficios de compensación laboral se den de manera rápida y adecuada en virtud de la Ley de Seguro de Compensación para Trabajadores Marítimos y Portuarios (LHWCA), la Ley Bases sobre Defensa (DBA), la Ley de Instrumentalidades de Fondos No Asignados (NAFI) y la Ley de Tierras en la Plataforma Continental Exterior (OCSLA).

La OWCP tiene dos divisiones adicionales que son fundamentales para el éxito y el cumplimiento de la misión general de la agencia: la División de Operaciones Administrativas y la División de Administración Financiera.

División de Operaciones Administrativas

La División de Operaciones Administrativas presta los siguientes servicios administrativos: recursos humanos, gestión de instalaciones, viajes, supervisión de contratos, tramitación de facturas médicas y farmacéuticas, integridad de programas y tecnología de la información. La división también facilita a la dirección de la OWCP información y orientación para tomar decisiones informadas sobre las operaciones administrativas y de beneficios médicos de la agencia.

División de Administración Financiera

La División de Administración Financiera ofrece liderazgo y dirección para garantizar una planificación, presupuestación y gestión financiera sólidas en toda la OWCP. En particular, la División dirige las funciones estratégicas y operativas, de información sobre resultados y presupuestarias de la OWCP. Esta división desempeña una función de coordinación de los estados financieros y las actividades de auditoría, y también participa en los análisis estadísticos y actuariales, además de en la elaboración de propuestas legislativas.

La OWCP se pone en contacto con personas con LEP múltiples ocasiones a la semana mediante métodos presenciales, virtuales o escritos. La OWCP trabaja en todos los estados

y territorios, y han identificado nueve idiomas¹⁴⁶ con los que se encuentran en el desempeño de su misión, y el español es el idioma más frecuente. Teniendo en cuenta las necesidades de la empresa, la OWCP reconoce que es necesario traducir al navajo la información vital y lo considerará prioritario en el año fiscal 2023. En la actualidad, la OWCP emplea a varios proveedores contratados para prestar servicios lingüísticos. Además, la DEEOIC ofrece servicios de traducción a los demandantes de energía a través del contratista del Centro de Recursos de la DEEOIC. La DEEOIC puede facilitar toda la correspondencia del demandante en español, cuando sea necesario o solicitado.

Gran parte del sitio web de la OWCP actualmente solo está disponible en inglés y no incluye avisos Babel en otros idiomas. En el año fiscal 2022, la DEEOIC creó un centro en español en el sitio web de la OWCP. Los recursos en español de la DEEOIC también están disponibles para los usuarios que utilizan buscadores; la frase “DEEOIC español” muestra varias páginas traducidas que permiten a los usuarios navegar rápidamente a la página de inicio en español. Sin embargo, los clientes con LEP deben navegar por las páginas web en inglés para acceder al centro en español de la DEEOIC. En el año fiscal 2023, la OWCP elaborará un plan para traducir e incluir avisos Babel en línea para los nueve idiomas que utiliza la agencia, a fin de facilitar su misión, y trabajará para garantizar que los clientes con LEP puedan acceder plenamente a las páginas web que se ofrecen en español.

La OWCP identificó una lista de documentos, páginas web, folletos y solicitudes que contienen información vital y ya ha traducido una variedad de documentos vitales. La DEEOIC tradujo al español diez folletos e información sobre los derechos de los trabajadores, cómo presentar reclamos y preguntas frecuentes para los demandantes. La traducción fue realizada por contratistas, y empleados internos o contratistas que dominan el idioma de destino verificaron la calidad del material traducido. Los documentos traducidos se mantienen en un repositorio que se actualiza anualmente o a medida que se modifican las versiones en inglés. En el año fiscal 2023, la OWCP elaborará un plan para traducir documentos e información vitales a los idiomas adicionales con los que interactúe en el cumplimiento de su misión. La OWCP también delineará sus procesos para identificar

¹⁴⁶ Español, mandarín, coreano, vietnamita, tagalo, japonés, árabe, farsi y navajo.

documentos vitales en el futuro, cuando sean creados, y para traducirlos. En el año fiscal 2024, la DEEOIC de la OWCP también planea crear clips de audio en navajo para incluirlos en su sitio web.

Al tratar con personas con LEP, los empleados de la OWCP pueden recibir servicios de interpretación a través de la asistencia de empleados bilingües o personal contratado dentro de la agencia, servicios de interpretación contratados, o pidiendo a la persona con LEP que se ponga en contacto con un amigo o familiar para que le interprete. En el plan de acceso lingüístico específico de la agencia de la OWCP, que se formulará en el año fiscal 2024, la OWCP desarrollará políticas para garantizar que no dependa de que los clientes con LEP recurran a familiares/amigos como intérpretes.

Por lo general, la OWCP no contrata empleados por sus conocimientos lingüísticos distintos del inglés. Sin embargo, el Centro de Recursos de la DEEOIC contrata a empleados con conocimientos lingüísticos. El Centro de Recursos tiene cinco empleados contratados que hablan español y uno que habla navajo. El contratista del Centro de Recursos es responsable de evaluar los conocimientos lingüísticos durante el proceso de contratación. En el año fiscal 2022, el contratista del Centro de Recursos de la DEEOIC informó de que 120 demandantes solicitaron servicios lingüísticos. Además, seis demandantes de la FECA necesitaron traductores para las audiencias.¹⁴⁷ Cuando un demandante solicita asistencia interpretativa, un representante de la audiencia contrata a un intérprete competente. A nivel interno, la OWCP señaló que la encuesta demográfica voluntaria de los trabajadores marítimos mostró que el 5.8 % de los encuestados indicó que su idioma principal era el español y el 1.3 % indicó el tagalo. Además, la OWCP señaló que la encuesta demográfica voluntaria de la FECA mostró que el 3.7 % de los encuestados indicó que su idioma principal era el español y el 0.4 % indicó el tagalo. Sin embargo, la encuesta es voluntaria, por lo que es posible que los datos no reflejen con precisión la necesidad de servicios lingüísticos.

En el año fiscal 2023, la OWCP elaborará una estrategia de participación y divulgación para garantizar que presta servicios lingüísticos oportunos y significativos a los clientes con LEP

¹⁴⁷ Se requerían servicios para los idiomas árabe, coreano, mandarín y español.

dentro de la población de servicio elegibles. Esta estrategia incluirá la formulación de la práctica actual del Centro de Recursos de la DEEOIC de coordinar intérpretes cuando se realizan actos de divulgación con miembros y organizaciones de la comunidad local.

En su plan de acceso lingüístico específico de la agencia para el año fiscal 2024, la oficina elaborará políticas para garantizar que: se mantenga una lista de los miembros del personal dentro de cada programa que puedan prestar servicios lingüísticos; se comunique con los clientes con LEP en su idioma preferido distinto del inglés una vez que se identificó; se capacite al personal para que preste servicios lingüísticos cuando se relacione con clientes con LEP; el personal conozca el proceso para identificar las necesidades lingüísticas y acceder a intérpretes calificados; y, se traduzcan los materiales para las personas con LEP en su idioma preferido. La OWCP también incluirá en su plan de acceso lingüístico específico de la agencia su intención de confirmar y luego evaluar periódicamente la demografía de las poblaciones de servicios elegibles a medida que las poblaciones y los programas cambian; realizar un seguimiento de la cantidad de personas que buscan servicios lingüísticos y el tipo de servicios prestados; y su plan para las divisiones distintas de la DEEOIC para ofrecer servicios lingüísticos para los clientes con LEP.

Oficina del Abogado

La misión de la Oficina del Abogado (SOL) es cumplir con las demandas de servicios legales de todo el Departamento de Trabajo. Cuando el Secretario de Trabajo y otros funcionarios del Departamento tratan de cumplir la misión general del Departamento y de promover prioridades específicas, la Oficina del Abogado (SOL) ofrece asesoramiento jurídico sobre la forma de alcanzar esas metas. De este modo, la SOL garantiza que la legislación laboral del país se aplique de forma contundente y justa para proteger a los trabajadores de la nación.

Para ello, la SOL representa al Secretario y a las agencias clientes en todos los procedimientos judiciales necesarios, tanto de cumplimiento de la ley como defensivos, y en actividades de resolución alternativa de conflictos; colabora en la elaboración de regulaciones, normas y propuestas legislativas; y emite dictámenes y consejos jurídicos sobre todas las actividades del Departamento.

En la ejecución de su misión, la SOL interactúa a diario con las siguientes poblaciones LEP: español, francés, portugués, chino (mandarín), chino (cantonés), chino (escrito simplificado o tradicional), coreano, tagalo, japonés, birmano, hebreo, hindi/urdu, bengalí, gujaratí, ruso y polaco. Las poblaciones LEP menos comunes encontradas hablaban criollo haitiano,¹⁴⁸ canjobal/q'anjob'al y quiché.¹⁴⁹ El contacto con las personas con LEP se produce a través de la divulgación entre las partes interesadas y las organizaciones de defensa, reuniones, correspondencia, correo electrónico, visitas sin cita previa, llamadas telefónicas, participación a través de las redes sociales, en eventos de capacitación, deposiciones, durante los juicios, reuniones de testigos, negociaciones de acuerdos, llamadas de estado con los jueces y audiencias de peticiones a las que asisten los testigos. En el año fiscal 2024, la SOL describirá su proceso para hacer un seguimiento de la frecuencia y el tipo de servicios LEP que brinda.

En el año fiscal 2024, la SOL trabajará con los organismos clientes para evaluar sus prácticas y el uso de intérpretes y traductores, así como la responsabilidad de la SOL de traducir documentos de colaboración vitales. Las agencias clientes presentan casos a la SOL para su litigación después de que se haya producido una investigación o inspección y el empresario demandado impugne la determinación de la agencia o se niegue a llegar a un acuerdo. Durante los procesos de investigación e inspección, las agencias clientes suelen recopilar declaraciones de testigos y otras pruebas en apoyo de las conclusiones. La SOL se esforzará por asesorar a las agencias clientes, así como al Departamento en su totalidad, para promover el cumplimiento y la prestación eficaz de los servicios lingüísticos.

El sitio web de la SOL facilita información en inglés. Aunque parte del contenido puede estar disponible en español, los clientes con LEP deben navegar por el contenido en inglés para encontrar recursos en español. Para garantizar que las personas con LEP tengan acceso a información clave y reciban o conozcan los servicios a su disposición, en el año fiscal 2023, la SOL incluirá avisos Babel en la página de inicio de su sitio web en los idiomas

¹⁴⁸ Idioma indígena de Guatemala.

¹⁴⁹ Idioma indígena de Guatemala.

más frecuentes¹⁵⁰, como mínimo, en el cumplimiento de su misión.¹⁵¹ Además, la SOL revisará su sitio web para garantizar que las personas con LEP puedan acceder al contenido sin tener que navegar por las páginas web en inglés y elaborará un plan de trabajo para ofrecer información/recursos en línea en español.

Actualmente, dos oficinas de la SOL tienen contratos con una línea de interpretación telefónica. Los abogados y el personal utilizan estas líneas para hablar con testigos, demandantes y empleadores que actúan por cuenta propia. En el año fiscal 2024, la SOL trabajará con el Departamento para garantizar que todas las oficinas tengan acceso a intérpretes telefónicos. Actualmente, la SOL asegura las traducciones a través de contratistas contratados por la Unidad de Apoyo a Litigios. La SOL cuenta actualmente con aproximadamente entre 50 y 75 abogados bilingües en todo el país.¹⁵² Como parte de sus deberes laborales, los abogados bilingües se comunican directamente con las personas con LEP en los casos que se les asignan. Los abogados bilingües a veces pueden comunicarse con personas con LEP en casos a los que no están asignados si existe una necesidad urgente o si hay asuntos de programación que deben abordarse. Sin embargo, los abogados de la SOL no actúan como intérpretes. En las oficinas en las que no se dispone de abogados bilingües, la SOL suele pedir al investigador de la agencia cliente en el asunto correspondiente que actúe como intérprete al comunicarse con los testigos si hablan el idioma necesario.¹⁵³ La SOL no contrata a empleados con conocimientos lingüísticos; en cambio, algunas oficinas pueden incluir un requisito lingüístico (probablemente para el español, pero posiblemente también para el mandarín) en su oferta de empleo como un factor al que se puede dar relevancia o preferencia.¹⁵⁴ Además, la SOL no evalúa los conocimientos lingüísticos de sus empleados. En los dos últimos años, la oficina de la región IV impartió cursos de capacitación sobre la importancia del acceso a los idiomas, cómo identificar documentos vitales y cómo elaborar/ejecutar un plan de acceso lingüístico. Sin embargo, la SOL no ha realizado capacitaciones integrales sobre el acceso

¹⁵⁰ Citado anteriormente.

¹⁵¹ En el año fiscal 2024, la SOL evaluará si los avisos Babel deben facilitarse en los idiomas que se encuentran con menos frecuencia (idiomas que utilizan la población de servicio elegible de la SOL).

¹⁵² Estos abogados utilizan sus conocimientos lingüísticos para brindar servicios a personas con LEP en investigaciones/casos.

¹⁵³ Si el investigador no habla el idioma requerido, la SOL utiliza la línea de interpretación telefónica.

¹⁵⁴ Regiones de Dallas y San Francisco.

lingüístico a nivel nacional. En el año fiscal 2024, la SOL determinará si los candidatos y los empleados actuales deben ser formalmente evaluados para determinar sus conocimientos lingüísticos y, en caso afirmativo, cómo se evaluarán,¹⁵⁵ especialmente en el caso de aquellos empleados que utilicen sus conocimientos lingüísticos de forma oficial.

Además, la SOL no tiene políticas que describan cómo los investigadores y los abogados reciben capacitación y apoyo LEP, cuando es necesario. La SOL señaló que tiene carencias significativas en la comunicación eficaz con testigos, denunciadores y empleadores que actúan por cuenta propia y que tienen LEP. En el año fiscal 2023, la SOL creará políticas y procedimientos para su personal sobre cómo determinar, acceder y prestar un servicio eficaz a los diferentes tipos de personas con LEP¹⁵⁶ y cómo el personal identifica y atiende a las personas con LEP para garantizar que todas las oficinas regionales ofrezcan un acceso lingüístico significativo. La SOL también creará mensajes de voz en distintos idiomas¹⁵⁷ para garantizar que las personas con LEP que llamen dispongan de servicios de asistencia lingüística. En el año fiscal 2024, la SOL impartirá capacitación sobre las políticas recién elaboradas y ofrecerá capacitación especializada al personal que deba utilizar sus conocimientos lingüísticos para prestar servicios a personas con LEP. Además, en el año fiscal 2024, la SOL elaborará y distribuirá¹⁵⁸ una lista de empleados con conocimientos lingüísticos, para promover servicios lingüísticos oportunos.

En el año fiscal 2023, la SOL elaborará una estrategia de divulgación y participación para garantizar que ofrece un acceso lingüístico significativo a las poblaciones de servicios con LEP vulnerables y notifica a los clientes con LEP la disponibilidad de servicios lingüísticos gratuitos y oportunos. En su estrategia de divulgación y participación, la SOL también evaluará la participación actual de las comunidades con LEP y explicará cómo piensa mejorar su compromiso con las comunidades vulnerables en el futuro.

¹⁵⁵ p. ej., evaluaciones de traducción/interpretación/escritura/lectura.

¹⁵⁶ Como testigos, demandantes y empleadores que actúan por cuenta propia.

¹⁵⁷ La SOL creará mensajes para el buzón de voz para al menos 5 idiomas en el año fiscal 2023. En el año fiscal 2024, la SOL evaluará si se deben agregar idiomas adicionales al mensaje del buzón de voz.

¹⁵⁸ Al personal.

Aunque la SOL no ha creado un plan de acceso lingüístico para toda la agencia, la región IV elaboró un plan de acceso lingüístico en abril de 2020.¹⁵⁹ En el año fiscal 2024, la Oficina elaborará un plan de acceso lingüístico para toda la agencia, incorporando el plan elaborado por la región IV. El plan para toda la agencia incluirá procesos que: identifiquen documentos vitales, evalúen la exactitud de las traducciones de documentos vitales, definan procedimientos de traducción; definan políticas/procedimientos para que el personal realice un seguimiento de los servicios prestados; y evalúen la eficacia de las traducciones actuales.

División de Salarios y Horarios

La División de Salarios y Horarios (WHD) hace cumplir los requisitos federales de salario mínimo, pago de horas extras, mantenimiento de registros y trabajo infantil de la Ley de Normas Justas de Trabajo. La WHD también hace cumplir la Ley para la Protección de los Trabajadores Agrícolas Migratorios y Estacionales, la Ley Para La Protección del Empleado contra la Prueba de Polígrafo, la Ley de Licencia Familiar y Médica, las disposiciones sobre embargo de salarios de la Ley de Protección del Crédito al Consumidor, y una serie de normas de empleo y protecciones de los trabajadores, según lo dispuesto en varias leyes relacionadas con la inmigración. Además, la WHD administra y hace cumplir los requisitos salariales vigentes de la Ley Davis-Bacon y afines, y de la Ley de Contratos de Servicios y otras leyes aplicables a los contratos federales de construcción y de suministro de bienes y servicios.

La WHD dirige iniciativas estratégicas nacionales, regionales y locales centradas en las industrias que emplean a trabajadores vulnerables, incluidas las personas con LEP. Estas iniciativas incluyen la aplicación de la ley, la educación y la divulgación, y la asistencia para el cumplimiento. La WHD atiende a una amplia población de personas con LEP y se encuentra con personas con LEP a diario y de diversas maneras, por ejemplo, en persona, por teléfono o de forma virtual. La WHD acepta denuncias sobre infracciones de las normas de protección de los trabajadores y dedica importantes esfuerzos de investigación que

¹⁵⁹ Este plan fue elaborado por miembros del equipo de la iniciativa de acceso lingüístico de la región IV después de recopilar las opiniones de las agencias clientes y otras oficinas regionales de la SOL.

requieren una comunicación eficaz con las personas con LEP. Las actividades de la WHD se encuentran entre las más fundamentales para que el Departamento cumpla su misión de garantizar la constante protección de los derechos de los trabajadores.

La WHD identificó aproximadamente 34 idiomas, entre los que se incluyen: [español](#), [árabe](#), [chino](#), [haitiano](#), [hindi](#), [hmong](#), [coreano](#), [nepalí](#), [polaco](#), [portugués](#), [punyabí](#), [ruso](#), [samoano](#), [somalí](#), [tagalo](#), [tailandés](#), [urdu](#), [vietnamita](#) y otros que se encuentran con frecuencia en las oficinas locales y de distrito, con especial atención a los idiomas indígenas emergentes. Para garantizar la disponibilidad de servicios adecuados para las poblaciones indígenas, la WHD, en su plan de acceso lingüístico específico de la agencia para el año fiscal 2024, describirá su plan para ofrecer recursos lingüísticos a las poblaciones que hablan las lenguas aleutiano, apache, cheroqui, dakota, keres, muscogee, navajo y ojibwa. Además, la WHD está explorando una solución departamental de lectura automática para traducir su sitio web a otros idiomas además del español. La WHD reconoce que, si utiliza programas de traducción automática para traducir el sitio web, un lingüista calificado deberá revisar el contenido para garantizar su exactitud.¹⁶⁰

El sitio web de la WHD está disponible en español, aunque hay algunas secciones de texto que no son accesibles para los hispanohablantes (p. ej., la parte superior de la página, los enlaces secundarios). El sitio web de la WHD no facilita avisos Babel en otros idiomas frecuentes. Por lo tanto, la WHD tiene como objetivo incluir avisos Babel en la página de inicio del sitio web para los clientes que entienden los idiomas más frecuentes a finales del año fiscal 2023 y revisará el sitio web en español para garantizar una traducción más completa en el año fiscal 2024. La WHD también utiliza un servicio de interpretación telefónica para comunicarse con el público en caso de que ningún miembro del personal tenga los conocimientos lingüísticos necesarios. Los clientes solo deben indicar que necesitan una traducción antes de que el personal de la WHD la active. Al interactuar con los clientes a través de la difusión virtual mediante Teams, los clientes ahora pueden recibir subtítulos en varios idiomas en caso de que los servicios de interpretación en directo no estén disponibles. La WHD revisará/garantizará la fiabilidad de esta herramienta.

¹⁶⁰ Un lingüista que ha sido evaluado por sus conocimientos lingüísticos.

La WHD dispone de un proceso para identificar las necesidades lingüísticas al iniciar una investigación para ofrecer servicios en los idiomas adecuados. Estos procesos se describirán en los procedimientos de la WHD y en su plan de acceso lingüístico específico de la agencia, que se desarrollará en el año fiscal 2024, y se evaluarán siguiendo un cronograma establecido por la WHD.

La WHD mantiene un repositorio de documentos traducidos para ejecutar la misión de la agencia. Este repositorio se conserva a nivel nacional, y el personal de la agencia con conocimientos lingüísticos verifica la exactitud de los documentos y los actualiza “cuando es necesario” si se producen modificaciones en las regulaciones o en las versiones en inglés. En el año fiscal 2023, la WHD identificó 25 documentos que contienen información vital para los clientes. Hasta el momento, la WHD ha traducido diversos materiales vitales a múltiples idiomas, entre los que se incluyen el sitio web de la agencia, correspondencia, solicitudes, información general, folletos/panfletos, formularios de consentimiento, formularios de quejas, formularios de admisión, notificaciones de derechos, informes, materiales de orientación, acuerdos formales (memorándum de entendimiento [MOU]/acuerdos de entendimiento [AEU]), formaciones conjuntas de las partes interesadas, hojas informativas, medios de comunicación tradicionales y eventos en directo en las redes sociales. En los años fiscales 2023 y 2024, la WHD continuará traduciendo documentos vitales a los 34 idiomas más frecuentes¹⁶¹ para garantizar que los clientes puedan acceder a información vital para los programas y servicios de la WHD, si aún no está traducida. Como práctica recomendada, la WHD utiliza un glosario en español creado a través de una iniciativa de la OPA para garantizar la coherencia de los materiales traducidos. Además de garantizar que todos los documentos vitales se traduzcan de forma proactiva para que estén disponibles, la WHD debe asegurarse de que la información especializada y adaptada se traduzca según sea necesario. Las comunicaciones oportunas con las personas con LEP deben hacerse en los idiomas adecuados durante todas las interacciones de la agencia.

¹⁶¹ Se ha indicado anteriormente.

Actualmente, la WHD utiliza el software de traducción de Google. Como reconoce que se trata de una práctica poco recomendada, la WHD valida las traducciones y las modifica, según corresponda, para garantizar la exactitud de la traducción. Sin embargo, la WHD no pone esta herramienta a disposición del público.

Por lo general, la WHD contrata a empleados con conocimientos lingüísticos distintos del inglés. Actualmente, la WHD cuenta con 518 empleados que pueden leer, escribir y hablar otros idiomas además del inglés. Según la respuesta a la encuesta, de los 244 puestos de agentes contratados en el año fiscal 2022, 82 están incluidos en descripciones de puestos (PD) bilingües y se les evalúan sus conocimientos lingüísticos. También se tiene en cuenta la composición demográfica de los clientes atendidos en un área al momento de la contratación. Estos empleados son principalmente investigadores de salarios y horarios; sin embargo, la agencia también contrata a especialistas bilingües en salarios retroactivos que ayudarán a los trabajadores a completar la documentación para obtener los salarios retroactivos que les corresponden y a hacer lo posible por localizar a los trabajadores, lo que puede ser complicado debido a los obstáculos de comunicación. Además, la WHD emplea a unos 200 empleados adicionales con conocimientos lingüísticos que no fueron contratados específicamente por sus conocimientos distintos del inglés. Por lo general, se pide a estos empleados que utilicen sus conocimientos lingüísticos en proyectos en los que puedan aprovecharlos, así como que presten asistencia a los clientes y al público en general, mediante la aplicación de la ley o la educación y la divulgación, en persona, virtualmente o por teléfono. La agencia dispone de una base de datos interna de estos empleados, que otros empleados de la WHD pueden consultar, si es necesario, antes de recurrir al proveedor contratado para la prestación de servicios lingüísticos para las carencias lingüísticas. La agencia también mantiene un contrato de servicios de traducción e interpretación telefónica para cuando el personal no pueda o no esté en condiciones de prestar servicios lingüísticos a clientes con LEP.

En la actualidad, la WHD no ofrece ni imparte capacitación especializada para el personal que debe utilizar conocimientos lingüísticos ni la agencia cuenta con políticas/procedimientos formales sobre cómo identificar si una persona tiene LEP, cómo identificar las necesidades de la persona con LEP y cómo prestar servicios lingüísticos a los clientes. En el año fiscal 2024, la

WHD trabajará para elaborar estas políticas y procedimientos, y esbozar los requisitos generales de capacitación para el personal que se espera que utilice sus conocimientos lingüísticos. Además, la WHD trabajará para garantizar que todo el personal conozca los recursos lingüísticos y sepa cómo utilizarlos, cuando corresponda.

Debido a la naturaleza de los programas en los que participa la WHD (como los programas de visados H-2B y H-2A y el programa de certificación de mano de obra extranjera), los investigadores interactúan con una gran población de trabajadores con LEP en diversas condiciones de trabajo que requieren pleno acceso a la información vital que se facilita. La WHD garantiza la prestación de servicios lingüísticos a trabajadores y empresarios durante las investigaciones y las conferencias posteriores. Los especialistas en divulgación comunitaria y planificación de recursos organizan las actividades de divulgación de la WHD dirigidas a personas con LEP, estableciendo y manteniendo relaciones con organizaciones comunitarias y grupos de defensa que prestan servicios lingüísticos. La WHD depende de las partes interesadas para difundir materiales traducidos, cuando sea necesario. Además, la WHD estableció acuerdos de entendimiento (AEU) con consulados extranjeros para organizar los esfuerzos que ayuden a apoyar la misión de la agencia. Como parte de las actividades del programa, la WHD publica notificaciones públicas que tienen un impacto significativo para las partes interesadas de la WHD. Para garantizar que las comunidades con LEP de la WHD tengan acceso a esa información, WHD informa a sus partes interesadas LEP de los servicios de asistencia lingüística a través de: carteles colocados públicamente; sitio web de WHD; cuentas de redes sociales; correos electrónicos directos a listas de distribución por LISTSERV; y, a través de las relaciones existentes con las organizaciones comunitarias que atienden a las comunidades con LEP. La WHD cuenta con un proceso establecido para evaluar la eficacia de las actividades de divulgación y comunicación con las personas con LEP a través de encuestas que se realizan después de los eventos y que incluyen la evaluación de su capacidad para comunicarse con todos los miembros del público, y se introducen mejoras teniendo en cuenta esos resultados. La WHD también recibe las sugerencias de mejora de las partes interesadas en lo que respecta a las comunidades con LEP.

En el año fiscal 2024, la WHD creará un sistema para hacer un seguimiento de la cantidad de personas con LEP a las que atiende y del tipo de servicios de asistencia lingüística que presta a dichas personas¹⁶². La WHD también elaborará procesos que: describan los procedimientos de traducción en caso de que se requieran traducciones adicionales para su población de servicios; describan políticas/los procedimientos para que el personal realice un seguimiento de los servicios prestados; y, evalúen la eficacia de las traducciones actuales.

Oficina de la Mujer

La Oficina de la Mujer (WB) fue creada por ley en 1920 para representar las necesidades de las mujeres asalariadas. La oficina tiene autoridad para investigar e informar al DOL de todos los asuntos relacionados con el bienestar de las mujeres en la industria. La WB defiende políticas y normas que salvaguardan los intereses de las mujeres; defiende la igualdad y la seguridad económica de las mujeres y sus familias; y promueve entornos laborales de calidad. La WB utiliza el análisis de datos y políticas, la concesión de subvenciones y la participación de las partes interesadas a nivel nacional y estatal para impulsar cambios en las políticas y prácticas que aumenten la equidad salarial y patrimonial de las mujeres a través de:

- mejorar las condiciones salariales y laborales en sectores clave con predominio de mujeres
- lograr que más mujeres accedan a empleos bien remunerados
- ampliar el acceso a licencias remuneradas y a servicios asequibles de cuidado de niños y ancianos
- garantizar que las trabajadoras conozcan y puedan ejercer sus derechos en el lugar de trabajo
- eliminar la desigualdad salarial y la discriminación y el acoso por motivos de género en el lugar de trabajo

¹⁶² El sistema de seguimiento se implementará en el año fiscal 2025.

La agencia también gestiona los programas de subvención Mujeres en Puestos de Aprendizaje y Ocupaciones No Tradicionales (WANTO)¹⁶³ y Fomento del acceso, los derechos y la equidad (FARE)¹⁶⁴.

El personal de la WB se relaciona con personas con LEP hispanohablantes unas cuantas veces al mes de distintas maneras, como por teléfono, en persona o de forma virtual. Cuando la oficina recibe solicitudes en español, el personal de la WB que habla español se encarga de ellas. En el año fiscal 2024, la WB establecerá políticas para la oficina nacional y el personal local para tratar con personas con LEP que hablen idiomas distintos del inglés o el español¹⁶⁵. Como agencia de financiación de subvenciones, la WB exige a los beneficiarios que faciliten el acceso lingüístico, según sea necesario. En el año fiscal 2024, la WB añadirá un texto a sus anuncios de oportunidades de financiación para incluir un requisito presupuestario para prestar servicios de asistencia lingüística, según sea necesario, para contactar y atender a los participantes elegibles.

El sitio web de la WB incluye información vital seleccionada en español, como la descripción de la agencia, fichas informativas y fichas de protección de los trabajadores. Recientemente, cuando el BM publicó un nuevo recurso, la Base de Datos Nacional de Precios de Cuidado Infantil (NDCP), la WB publicó una hoja informativa y un comunicado de prensa en español que se publicaron en línea y se compartieron con el público hispanohablante y en las redes sociales en español. El calendario de eventos de la WB también muestra los eventos que se brindan en español. Aunque no se han anunciado en español en el sitio web, el personal ha compartido la información con las partes interesadas y las organizaciones que trabajan con clientes hispanohablantes. Sin embargo, la WB no facilita avisos Babel en su sitio web. En el año fiscal 2023, la WB trabajará para determinar si sería útil publicar un aviso Babel en español y en otros idiomas en su sitio web, y en qué lugares.

¹⁶³ Las subvenciones de WANTO ayudan a ampliar las posibilidades de acceso y liderazgo de las mujeres en todos los sectores mediante la contratación, tutoría, capacitación y permanencia de más mujeres en programas de preaprendizaje, aprendizaje y ocupaciones no tradicionales de calidad.

¹⁶⁴ Las subvenciones FARE ayudan a las trabajadoras con salarios bajos a acceder a beneficios y conocer sus derechos en el lugar de trabajo.

¹⁶⁵ El idioma más común después del inglés.

La WB considera que muchas de sus hojas informativas, informes y publicaciones de blog son documentos vitales. En el pasado, el personal hispanohablante, la Oficina de Asuntos Públicos del DOL o las partes interesadas se encargaban de las traducciones. La WB mantiene un repositorio de documentos traducidos. Durante los años fiscales 2023 y 2024, la WB utilizará los contratos de servicios de traducción en el marco del acuerdo global de ventas del Departamento para traducir sus documentos vitales, páginas web y páginas de datos identificados utilizando un enfoque gradual. Además, en el año fiscal 2024, la WB establecerá un proceso para determinar cómo se identifican los documentos como vitales al crearlos y estudiará cómo gestionar la revisión de los documentos traducidos por contratistas a cargo de empleados con conocimientos lingüísticos en español que ya tienen una carga de trabajo completa.

En la actualidad, la WB emplea aproximadamente entre 5 y 8 empleados con conocimientos lingüísticos en español para prestar servicios lingüísticos. Sin embargo, la WB no ofrece capacitación especializada para el personal que debe utilizar sus conocimientos lingüísticos. En el año fiscal 2024, la WB elaborará un plan para familiarizar al personal en cómo acceder a los servicios lingüísticos para las personas con LEP que se pongan en contacto con la WB y cómo identificar si una persona requiere asistencia lingüística. Además, la WB evaluará si los próximos ciclos de contratación deben incluir puestos que exijan que los empleados dominen el idioma español o si se encuestará a los empleados bilingües actuales para determinar su dominio del idioma, ya que la WB no contrata específicamente a empleados con conocimientos lingüísticos distintos del inglés.

La WB colabora con las partes interesadas, incluidas las agencias gubernamentales, las organizaciones comunitarias y las instituciones educativas, para resaltar las opiniones de los trabajadores y promover la educación y la divulgación sobre las prioridades existentes. La WB también colabora con el público organizando sesiones de escucha, mesas redondas, seminarios web, conferencias y actos de divulgación comunitaria, a menudo con las partes interesadas clave (p. ej., la organización Justicia para las Mujeres Migrantes y la Organización Internacional del Trabajo). En estos eventos, la WB actúa como agencia anfitriona y ofrece interpretación simultánea del material al español/inglés y traducciones al español para apoyar los eventos de divulgación. En el caso de los eventos no organizados

por la WB, la agencia confía en que las organizaciones receptoras faciliten servicios lingüísticos para sus eventos. En el año fiscal 2023, la WB elaborará una estrategia de divulgación y participación para garantizar que se brinde un acceso lingüístico significativo y oportuno a la población de servicio elegible.

En el año fiscal 2024, la WB elaborará un plan de acceso lingüístico específico para cada agencia. El plan de acceso lingüístico describirá los planes para hacer un seguimiento de la cantidad de personas con LEP a las que se presta asistencia, el tipo de servicios de asistencia lingüística que la WB ofrece a las personas con LEP, los procedimientos que describen los procesos para que el personal atienda a las personas con LEP, y la traducción de documentos/prestación de servicios de interpretación. Además, la WB esbozará una evaluación periódica de la demografía de las poblaciones de servicios elegibles y los recursos correspondientes que existen para garantizar un acceso significativo continuo a medida que las poblaciones y los programas cambian.