

14 de marzo de 2024

Honorable alcalde y miembros  
del Concejo Municipal  
200 East Santa Clara Street  
San José, CA 95113

### **Accesibilidad de idiomas: La Ciudad puede fortalecer los esfuerzos para abordar la equidad lingüística en todos sus servicios**

La Ciudad de San José (Ciudad) atiende a una población diversa, y más del 57 por ciento de sus residentes informan que hablan un idioma que no es el inglés en sus hogares. Según la Política y las Directrices de Equidad Lingüística de la Ciudad, se espera que los departamentos tomen medidas razonables para brindar acceso equitativo a los servicios de asistencia lingüística para todos los programas y servicios de la Ciudad. La Administración ha creado recursos para que el personal y los departamentos cumplan con este objetivo. Esto incluye brindar capacitación para que el personal de la Ciudad tenga capacidad de respuesta sobre cuestiones lingüísticas y culturales, desarrollar acuerdos con proveedores de traducción e interpretación de idiomas y proporcionar un pago superior para el personal bilingüe certificado que ayuda a los residentes que no hablan inglés para que puedan acceder a los servicios de la Ciudad.

El objetivo de nuestra auditoría fue evaluar las comunicaciones de la Ciudad para determinar si cumplen con la política y las directrices de equidad lingüística de la Ciudad. Para esta auditoría, nos centramos en los contactos comunes con los clientes para los servicios directos proporcionados por los departamentos de la Ciudad. No incluimos servicios de interpretación para el Concejo Municipal ni otras reuniones públicas, ni para otras actividades amplias de participación comunitaria.

**Hallazgo I: Los departamentos han logrado algunos avances para abordar la accesibilidad lingüística, pero aún queda más trabajo por hacer.** Con base en una revisión de cinco servicios de la Ciudad, encontramos que todos habían logrado algunos avances en la implementación de algunos aspectos de la Política y Directrices de Equidad Lingüística de la Ciudad. También observamos que los servicios revisados variaron en la medida en que abordaban los requisitos y las mejores prácticas de la política. Hallazgos:

- Había áreas comunes de mejora, como abordar el acceso lingüístico en puntos comunes de contacto con los clientes. Estos incluyen cadenas telefónicas, traducciones de documentos vitales y señalización en las instalaciones.
- Por lo general, los departamentos no han asignado coordinadores de acceso lingüístico, lo cual es una buena práctica recomendada en la política. Cabe señalar que

**Recomendaciones:** La administración debe:

- Supervisar la accesibilidad lingüística de los puntos comunes de contacto con el cliente en todos los departamentos.
- Exigir que los departamentos de atención al cliente designen coordinadores de acceso lingüístico y desarrollen planes de acceso lingüístico.
- Desarrollar recursos adicionales

algunas personas de los departamentos cumplen algunos aspectos de esta función.

- La administración puede proporcionar orientación o recursos adicionales para los departamentos, como plantillas para planes formales de acceso lingüístico, asistencia para identificar documentos vitales para traducción y desarrollar términos estándar para contratos con proveedores que brindan servicios al público.
- Actualmente, no hay métricas de rendimiento ni sistemas para medir el progreso en materia de accesibilidad lingüística y promover la mejora a lo largo del tiempo.

**Recomendaciones (continuación):**

→ Crear métricas de rendimiento y un sistema para revisar el progreso en materia de accesibilidad lingüística.

**Hallazgo 2: El personal bilingüe es un recurso para la Ciudad, aunque se necesita claridad sobre su función.** En junio de 2023, la Ciudad tenía cerca de 900 empleados bilingües certificados que pueden brindar asistencia lingüística a los residentes. Hallazgos:

- El personal bilingüe desempeña un papel fundamental a la hora de ayudar a los residentes a acceder a los servicios y recursos de la Ciudad en los idiomas que entienden.
- El personal bilingüe señaló que sus tareas habituales se ven afectadas por su carga de trabajo bilingüe. Además, es posible que a algunos miembros del personal se les pida que actúen como intérpretes, algo para lo cual es posible que no estén calificados o capacitados.
- La Ciudad ha realizado mejoras en el proceso de certificación bilingüe, aunque es posible que más de un tercio del personal bilingüe certificado no tenga registros de certificación en sus archivos.

**Recomendaciones:** La administración debe:

- Aclarar las expectativas y el papel del personal bilingüe, incluidos aquellos que no reciben un pago bilingüe.
- Conciliar los registros de certificación bilingües del personal que recibe un pago bilingüe según sea necesario.

Este informe contiene doce recomendaciones. Planeamos presentar este informe en la reunión del 21 de marzo de 2024 del Comité de Seguridad Pública, Finanzas y Apoyo Estratégico del Concejo Municipal. Nos gustaría agradecer a la Oficina de Comunicaciones del Administrador de la Ciudad, a la Oficina del Fiscal de la Ciudad, al personal bilingüe certificado que participó en nuestra encuesta y grupos focales, y a todos los departamentos de la Ciudad que ayudaron en la auditoría por su tiempo, información, conocimiento y cooperación durante el proceso de auditoría. La Administración ha revisado la información de este informe y su respuesta se muestra en las páginas amarillas.

Presentado respetuosamente,



Joe Rois  
Auditor de la Ciudad

Personal de auditoría: Brittney Harvey  
Adrian Perez  
Hiwad Haider  
Eduardo García-Escobar (becario de Stanford in Government)

cc: Jennifer Maguire Carolina Camarena Jennifer Schembri Zulma Maciel  
Nora Frimann Rob Lloyd Elsa Cordova Erik Jensen  
Andrew Malek Marisa Diaz Carrie Rank Jim Shannon  
Ricardo Cisneros

Este informe también está disponible en línea en [www.sanjoseca.gov/audits](http://www.sanjoseca.gov/audits)