

Antecedentes

El 8 de mayo de 2001, la Ciudad de Oakland, California, se convirtió en la primera ciudad de la nación en adoptar una Ordenanza de Acceso Igualitario a los Servicios (Equal Access to Services Ordinance, o EAO) con el fin de eliminar las barreras idiomáticas a las que pudieran tener que enfrentarse las personas que no dominan el inglés al intentar obtener acceso a los servicios que ofrece la Ciudad.

Superar las barreras idiomáticas resulta particularmente importante debido a la tendencia actual hacia la preponderancia de una población más multiétnica y multilingüe.

El acceso total a los recursos gubernamentales constituye un mecanismo fundamental a fin de promover la presencia de oportunidades equitativas en las diversas comunidades de los Estados Unidos y, al conseguirlo, Oakland estará fortaleciendo una comunidad más saludable.

Idiomas

Según datos del Censo llevado a cabo en 2000 en los EE.UU., el 37% de los residentes de Oakland afirmaron que en casa hablan un idioma diferente al inglés.

Actualmente, en la Ciudad de Oakland se hablan más de 125 idiomas diferentes.

La EAO está orientada a idiomas que son hablados por 10,000 o más residentes de Oakland cuyo dominio del inglés es limitado.

Basándose en el informe más actualizado del Censo (2000), el chino (tanto cantonés como mandarín) y el español cumplen ese requisito.

Agencias, Departamentos y Divisiones de la Ciudad que Brindan Acceso Equitativo

Agencia de Desarrollo Económico y de la Comunidad (Community and Economic Development Agency, o CEDA)
Agencia de Servicios Financieros (Financial Services Agency)
Agencia de Servicios de Lucha contra Incendios (Fire Services Agency)
Agencia para el Enriquecimiento de la Vida (Life Enrichment Agency, o LEA)
Agencia de Servicios Policiacos (Police Services Agency, u OPD)
Agencia de Obras Públicas (Public Works Agency)
Oficina de Jubilación y Evaluación de Riesgos (Office of Retirement and Risk Assessment)
Oficina de Administración de Recursos de Personal (Office of Personnel Resource Management)
Oficina de Tecnología Informática (Office of Information Technology, u OIT)
Oficina del Alcalde - Artesanías y Artes Culturales
Oficina del Fiscal de la Ciudad (Office of the City Attorney)
Oficinas del Auditor Municipal (Office of the City Auditor)
Oficinas del Secretario Municipal (Office of the City Clerk)
Oficina del Concejo Municipal (Office of the City Council)
Oficina del Administrador Municipal (Office of the City Manager, o CMO)
Oficina del Alcalde (Office of the Mayor)
Port of Oakland

Requisitos de Cumplimiento por Parte de las Agencias

Los departamentos municipales deben traducir a los idiomas requeridos, por parte de un traductor certificado, los siguientes materiales:

- Solicitudes o formularios para participar en el programa/actividad de un Departamento o recibir sus beneficios/servicios.
- Notificaciones por escrito de derechos, determinaciones de elegibilidad, otorgamiento, denegación, pérdida o disminución de beneficios/servicios,

incluyendo el derecho de apelar cualquier decisión de un Departamento.

- Notificaciones publicadas en donde se avise a quienes poseen un dominio limitado del inglés la disponibilidad de asistencia a través de personal bilingüe y materiales traducidos.
- Materiales en donde se expliquen los servicios o programas de un Departamento.
- Formularios para presentar una queja.
- Mensajes telefónicos grabados (áreas de recepción y sistema CityLine) que incluyan información básica sobre la operación del Departamento.
- Exámenes escritos que no midan el dominio del idioma inglés, pero midan la aptitud para una licencia o habilidad en particular para la que el conocimiento del idioma inglés por escrito no sea un requisito indispensable.
- Cualquier otro documento escrito que sea difundido públicamente o que potencialmente tenga consecuencias importantes para un individuo que solicita los servicios o la participación en algún programa de un Departamento Municipal.
- Se incluye la presencia de opciones idiomáticas en las páginas de City Web en Internet y materiales descargables traducidos.

La Oficina de Acceso Equitativo

La Oficina de Acceso Equitativo es responsable de monitorear y promover el apego de las Agencias Municipales a la EAO.

La Oficina desarrolló una serie de normas para el control de calidad de las traducciones a fin de garantizar que todos los materiales traducidos sean apropiados para el público al que están destinados antes de ser distribuidos.

La Oficina ha creado un sistema centralizado de inventario cuyo fin es cerciorarse de que todos los materiales traducidos sean archivados correctamente con el objetivo de poder efectuar ajustes internos en el futuro.

La Oficina también está a cargo de evaluar cada una de las Agencias Municipales a fin de emitir una recomendación sobre el número específico de personal bilingüe necesario en sus áreas de contacto con el público.

La Oficina supervisa las actividades de reclutamiento y contratación de individuos bilingües calificados, garantizando así que los empleados actuales de la Ciudad no sean despedidos o transferidos, ni se tornen obsoletos al apegarse a la EAO.

La Oficina trabaja en combinación con los Departamentos y con quienes presentan quejas a fin de resolver disputas que surjan en el cumplimiento de las disposiciones de la EAO.

Informe Anual sobre el Cumplimiento Municipal de la Oficina de Acceso Equitativo

Al finalizar cada año fiscal, la EAO exige la emisión de un informe anual de cumplimiento departamental dirigido al Administrador Municipal y al Concejo Municipal. El informe debe describir las actividades de implementación y los resultados obtenidos por cada una de las Agencias Municipales e incluir la siguiente información:

- Número de puestos de contacto con el público por Agencia, incluyendo cuál es su ubicación, cuáles de ellos están ocupados por personal bilingüe y/o cuántos están vacantes.
- Número de materiales por escrito de alcance comunitario traducidos al chino o al español.
- Procedimiento de presentación de quejas para personas que poseen un dominio limitado del idioma inglés.

Procedimiento de Presentación de Quejas por una Violación a la EAO por parte de cualquier Departamento Municipal

Las quejas relacionadas con la traducción de materiales, con el suministro de asistencia bilingüe o cualquier otra violación a la EAO, pueden ser presentadas ante el Departamento Municipal responsable por vía telefónica o llenando el formulario de presentación de quejas suministrado por la Oficina de Acceso Equitativo.

Una copia del formulario de presentación de quejas deberá ser enviado a la Oficina de Acceso Equitativo dentro de los siguientes 30 días a partir de la fecha de recepción por parte del Departamento Municipal, y la división responsable deberá documentar las medidas que han sido tomadas para resolver la queja.

Cada seis meses, la Oficina de Acceso Equitativo notificará al Administrador Municipal y al Concejo Municipal la información relacionada con el número, la naturaleza y el status de las quejas relacionadas con el acceso limitado por barreras idiomáticas.

Si desea obtener un Formulario de Presentación de Quejas de la EAO (EAO Complaint Form), por favor llame al Centro de Asistencia a Residentes de Oakland (Oaklander's Assistance Center) al (510) 444-2489.

Información General

Si tiene alguna pregunta sobre la EAO, puede comunicarse con la Oficina de Acceso Equitativo llamando al (510) 238-2368.

Declaración de Nuestra Misión Ciudad de Oakland

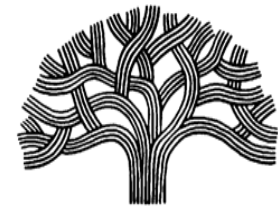
La Ciudad de Oakland está comprometida con el suministro de servicios eficaces, amables y efectivos. Los ciudadanos y los empleados son tratados con imparcialidad, dignidad y respeto.

El orgullo cívico y laboral es alcanzado a través de la búsqueda constante de la excelencia y de una fuerza de trabajo que valore y refleje la diversidad de las comunidades de Oakland.

ORDENANZA DE ACCESO EQUITATIVO

Ciudad de Oakland Oficina de Acceso Equitativo

Eliminamos las barreras idiomáticas –
Promovemos la comunicación



Al servicio de quienes poseen un dominio limitado del idioma inglés