

Informe de la Oficina de Equidad Racial Sobre Acceso Lingüístico del 2023 Síntesis en Lenguaje Sencillo

Nota sobre el uso de palabras en lugar de “dominio limitado del inglés” (“LEP” en sus siglas en inglés)

El gobierno federal describe a quienes tienen dificultades al comprender el inglés como “dominio limitado del inglés.” “Dominio limitado del inglés” se abrevia en inglés como LEP. Personas que hablaron con la Oficina de Equidad Racial (*Office of Racial Equity* en inglés) dijeron que llamar a alguien “dominio limitado del inglés” demuestra poco respeto. La Oficina de Equidad Racial recomienda que se diga:

- “Personas con necesidades de acceso lingüístico”
- “Personas con necesidades de acceso a comunicación”
- “Personas que emplean lenguas aparte del inglés”
-

Los empleados del gobierno estatal son responsables de brindar ayuda lingüística a las personas.

En la siguiente página web podrá encontrar términos respetuosos para personas con pérdida auditiva:

<https://dail.vermont.gov/sites/dail/files/documents/HearingTerminology.pdf> El apéndice B del informe completo contiene más información relativa a personas con pérdida auditiva.

Introducción

El propósito de la Oficina de Equidad Racial es el de cambiar las prácticas del gobierno estatal que sean injustas hacia las personas de color. Aquellas prácticas del gobierno que sean injustas hacia las personas de color, son injustas hacia todos. El informe es sobre cómo el gobierno estatal puede mejorar el acceso lingüístico para personas que emplean lenguas aparte del inglés.

El gobierno del estado debe ajustarse a las reglas federales relativas al acceso lingüístico. Las reglas federales permiten a todo el mundo acceso a los mismos servicios gubernamentales. El gobierno federal ha investigado dos partes del gobierno del Estado de Vermont en los últimos tres años. El gobierno federal determinó que no se seguían las reglas federales de acceso lingüístico. Dichas investigaciones costaron dinero al Estado. Proporcionar acceso lingüístico es lo apropiado para nuestros vecinos que emplean lenguas aparte del inglés.

En 2022 la Oficina de Equidad Racial celebró dos reuniones comunitarias. Los asistentes a las reuniones comunitarias hablaron de lo que el gobierno del Estado está haciendo para proporcionar acceso lingüístico. Los asistentes a la reunión también hablaron sobre cómo mejorar el acceso lingüístico en Vermont. La primera reunión tuvo lugar en Waterbury, VT en abril del 2022 y en línea por ZoomGov. Quienes asistieron a la primera reunión identificaron ideas sobre cómo el gobierno del estado puede mejorar el acceso lingüístico. Las notas de la primera reunión están en el Apéndice F del informe completo.

La segunda reunión tuvo lugar en agosto del 2022. Los asistentes a la segunda reunión hablaron sobre la lista de 26 recomendaciones de la primera reunión. La Oficina de Equidad

Racial distribuyó un cuestionario al final de cada reunión. La gente podía servirse de este cuestionario para comunicar sus ideas sobre cómo mejorar el acceso lingüístico a la Oficina de Equidad Racial.

La Oficina de Equidad Racial también investigó el coste de traducir documentos muy importantes a idiomas aparte del inglés. Dichos documentos muy importantes se llaman “documentos vitales”. Las reglas del gobierno federal indican que los gobiernos estatales deben traducir documentos vitales a idiomas aparte del inglés. El gobierno del Estado no ha

traducido muchos documentos vitales. El Apéndice G del informe completo describe el proyecto de investigación sobre documentos vitales.

Partes Básicas de un Plan de Acceso Lingüístico

Un plan de acceso lingüístico describe cómo una agencia del gobierno se asegura de que las personas que hablan el idioma que sea, tengan acceso a sus servicios. El informe completo contiene más información relativa a las reglas del gobierno federal para los planes de acceso lingüístico.

Las agencias del gobierno del Estado deben asegurarse de que quienes empleen una lengua, cualquiera que ésta sea, tengan acceso a los mismos servicios. La equidad de acceso lingüístico es cuando todo el mundo tiene lo necesario para acceder a los servicios del gobierno del Estado, sin tener en cuenta qué lengua usan. El Apéndice B del informe completo contiene más páginas web y más artículos sobre equidad en el acceso lingüístico.

Documentos Vitales

Los “Documentos Vitales” contienen información importante que la gente debe conocer para acceder a los servicios del gobierno del Estado. Solamente los documentos disponibles para todo el mundo en Vermont son documentos vitales. Cualquiera que reciba fondos del gobierno federal tiene que seguir las reglas acerca de la traducción de documentos vitales. Una persona siempre tiene derecho a la interpretación hablada si necesitaran tener acceso válido. El informe completo contiene más información sobre las reglas para la traducción de documentos vitales.

Las versiones en lenguaje sencillo de documentos vitales ayudan a las personas a comprender información complicada. Los resúmenes en lenguaje sencillo de documentos vitales pueden ser más breves que la versión original. Un documento más breve es menos caro de traducir a otra lengua. El Apéndice B del informe completo contiene más información sobre documentos en lenguaje sencillo.

Es muy difícil averiguar cuántas personas hablan cada lengua en Vermont. El Sondeo de la Comunidad Americana del 2021 dice que cerca de 7,705 personas con necesidades de acceso lingüístico viven en Vermont. 7,705 personas equivalen a cerca del 1.3% de todas las personas que viven en Vermont. Los datos del Sondeo de la Comunidad Americana no deberían ser la única información que las agencias del Estado emplean cuando elaboran planes de acceso lingüístico.

El Sondeo de la Comunidad Americana no cuenta todas y cada una de las personas con necesidades de acceso lingüístico. Es probable que haya entre 1,000 y 1,200 personas en

Vermont que hablen español o bien una de las lenguas indígenas de América Latina. Las agencias gubernamentales de Vermont siempre deberían traducir documentos vitales al español.

Muchas personas en Vermont con pérdida auditiva emplean el lenguaje de señas americano para comunicarse. La Ley de Americanos con Discapacidades contienen reglas acerca de brindar asistencia lingüística a personas con pérdida auditiva. Las agencias gubernamentales de Vermont deben seguir dichas reglas. La Oficina de Equidad Racial recomienda que las agencias del Estado traduzcan todo documento vital al lenguaje de señas americano. La traducción al lenguaje de señas americano significa la creación de un video en el que una persona comunique el contenido de un documento por señas.

Al elaborar sus planes de acceso lingüístico, las agencias gubernamentales del Estado deben averiguar cuántas personas que usen sus programas, emplean cada lengua aparte del inglés.

Comunicar al público qué servicios lingüísticos hay disponibles

Cualquier agencia gubernamental que reciba fondos del gobierno federal debe informar al público acerca de los servicios de acceso lingüístico, siempre que envíen una comunicación a la que dichas personas deban responder. Informar a las personas acerca de los servicios de acceso lingüístico se llama una “notificación de servicios de acceso lingüístico”.

La Oficina de Equidad Racial recomienda que las agencias del gobierno de Vermont envíen notificaciones de servicios de acceso lingüístico en 14 idiomas:

- Árabe
- Bosnio
- Birmano
- Dari
- Francés
- Kirundi
- Caracteres chinos simplificados para escribir chino mandarín
- Nepalí
- Pashto
- Somalí
- Español
- Swahili
- Ucraniano
- Vietnamita

La Oficina de Equidad Racial recomienda también que se incluyan dos elementos más en las notificaciones de servicios de acceso lingüístico:

- En toda comunicación escrita, comunicar a quienes empleen tecnología de asistencia para comunicarse que existen recursos gratuitos para su uso;
- Ofrecer un video en que se comunique en Lenguaje de Señas Americano que existe ayuda lingüística gratuita en todas las páginas web del gobierno del Estado, y en toda comunicación electrónica, como es el caso de correos electrónicos. La lista de idiomas proviene de conversaciones entre el Comité de Dominio Limitado del Inglés de la Agencia de Servicios Humanos y la Oficina de Equidad Racial. **Antes de traducir documentos vitales, cada agencia del Estado debe averiguar qué lenguas hablan quienes usan sus servicios.**

Una vez que las agencias del gobierno del Estado comuniquen mejor al público que existen servicios lingüísticos gratuitos, más personas solicitarán dichos servicios.

El Apéndice C del informe completo recoge mas información acerca del Comité sobre Dominio Limitado del Inglés de la Agencia de Servicios Humanos. El Apéndice C del informe habla sobre el número de refugiados que se instalaron en Vermont entre los años 2012-2022.

Manuales de Operaciones de Acceso Lingüístico

Un manual de operaciones de acceso lingüístico ofrece a los empleados del Estado la información necesaria para obtener servicios de acceso lingüístico para clientes. El Apéndice E del informe completo incluye un ejemplo de manual de operaciones de acceso lingüístico proveniente del Departamento de Empleo de Vermont.

Conclusiones y Recomendaciones

La mayoría de estas recomendaciones provienen de las conversaciones comunitarias de abril y agosto de 2022. Algunas conclusiones y recomendaciones provienen de la investigación efectuada por la Oficina de Equidad Racial relativa a documentos vitales. Las conclusiones y recomendaciones están agrupadas en 6 categorías. La lista está organizada por categorías. La lista no está organizada por criterios de importancia. Los gobiernos estatales y locales deberían aplicar el mayor numero posible de estas recomendaciones.

1. Valores, Contexto y Cultura

Nuestros valores nos indican cómo debemos tratar a otros.

Conclusiones:

- El gobierno del Estado carece de una declaración acerca de nuestros valores en relación al acceso lingüístico.
- Quienes trabajan en servicios de acceso lingüístico a menudo no reciben una compensación adecuada, que les permita mantenerse. Esto carece de sentido, ya que tanto los intérpretes como los traductores requieren amplia formación para desempeñar su labor con éxito.

Recomendaciones:

- Crear una declaración oficial de valores sobre el acceso lingüístico. La declaración de valores debería indicar que el gobierno del Estado promete asegurar a quienes hablen, o se comuniquen por señas, en una lengua aparte del inglés en Vermont puedan acceder a los servicios gubernamentales del Estado. Un ejemplo de la declaración de valores se incluye en el Apéndice D del resumen en lenguaje sencillo y en el informe completo.
- La Legislatura debería aprobar leyes relativas a planes de acceso lingüístico. La ley debería obligar a las agencias estatales a tener un plan de acceso lingüístico que como mínimo incluya los requisitos incluidos en el plan de acceso lingüístico del Apéndice D del informe completo.
- Algunas personas sugirieron que debería de haber un lugar en el gobierno del Estado en que cualquier persona con necesidades de acceso lingüístico pudiera obtener ayuda. Algunas personas indicaron que la Oficina de Equidad Racial debería ser el lugar en el que cualquiera pudiera encontrar ayuda lingüística. Algunos empleados del Estado dijeron que la Agencia de Servicios Humanos debería ser el lugar donde se obtuviera ayuda lingüística. Se deberá continuar con la conversación para llegar a una decisión final.

- El gobierno del Estado debería incrementar lo que se paga a las empresas que emplean a intérpretes y traductores. De este modo, dichas empresas podrían pagar más a los intérpretes y a los traductores.

2. Datos, Evaluación e Informe

Los datos constituyen información. La Evaluación nos revela en qué medida brindamos acceso lingüístico al público.

Conclusiones:

- El gobierno del Estado carece de la información necesaria sobre el coste de servicios de acceso lingüístico. Los empleados del Estado no llevan la cuenta de qué lenguas utilizan quienes piden ayuda lingüística.
- El gobierno del Estado no tiene la suficiente información acerca de cuántas personas en Vermont utilizan una lengua aparte del inglés.

Recomendaciones:

- Los empleados estatales necesitan formación sobre cómo recabar información acerca de qué lenguas utiliza la gente
- Cada programa estatal debería averiguar el coste de traducir sus documentos vitales
- La Legislatura debería aprobar leyes que obliguen a todas las agencias estatales a llevar la cuenta de la cantidad de dinero que se gasta en servicios de acceso lingüístico.
- Los empleados del Estado no deberían guardar la información personal de nadie en el mismo lugar en que se guarda la información relativa a los servicios lingüístico. La información personal incluye datos tales como nombres y fechas de nacimiento. La razón es la protección de la privacidad de dichas personas.

3. Operaciones y Protocolos para el Personal

Estas recomendaciones son relativas al modo en que los empleados del Estado proporcionan servicios de acceso lingüístico a las personas.

Conclusiones:

- Algunas agencias del Estado carecen de los recursos necesarios para seguir las reglas del gobierno federal en cuanto a acceso lingüístico. Dichos recursos incluyen personal y fondos.
- La mayor parte de las agencias del Estado no cumplen las reglas federales sobre informar al público acerca de servicios lingüísticos gratuitos.
- La mayor parte de las agencias del Estado no cumplen las reglas federales sobre la traducción de documentos vitales.
- Algunos documentos vitales requieren un resumen en lenguaje sencillo antes de ser traducidos a otro idioma
- Los empleados del Estado pueden proporcionar ayuda lingüística con mayor rapidez si utilizan programas de computadora que les informen de cuándo alguien necesita asistencia lingüística.
- La mayor parte de los empleados del Estado sólo hablan inglés.
- Aquellos empleados del Estado que puedan emplear otras lenguas aparte del inglés, no deberían traducir ni interpretar si carecen de formación.
- La mayor parte de los empleados del Estado no tienen oportunidades suficientes para poner en práctica el proporcionar servicios de ayuda lingüística al público.

Recomendaciones:

- El Despacho del Gobernador y la Legislatura del Estado deberían dar a las agencias estatales más recursos que les permitan cumplir las reglas federales de acceso lingüístico.
- Las agencias estatales siempre deberían enviar información sobre servicios de acceso lingüístico gratuito con todo correo que requiera una respuesta del usuario.
- Las agencias estatales deberían traducir documentos vitales a lenguas aparte del inglés. Deberían asegurarse de que se traduzcan documentos vitales de nuevo, siempre que se actualicen dichos documentos vitales.
- Las agencias estatales deberían designar al menos a un empleado en cada agencia que se responsabilice de mantener los documentos actualizados al día.
- Los empleados del Estado deberían elaborar versiones resumidas en lenguaje sencillo de documentos vitales largos.
- Los empleados del Estado deberían utilizar programas de computadora que les informen de cuándo ayudarán a personas que necesiten servicios de lenguaje.
- Los empleados del Estado deberían utilizar tarjetas con una lista de preguntas traducidas con el fin de poder ayudar a las personas a informar a los empleados sobre qué lengua hablan. Estas son las llamadas tarjetas de “Yo hablo”. El Apéndice B del informe completo propone ejemplos de las tarjetas “Yo hablo”.
- Los empleados del Estado deberían utilizar un aparato con un video de una persona que ayude a quienes se comuniquen por lenguaje de señas americano.
- El Departamento de Recursos Humanos debería evaluar las aptitudes lingüísticas de cualquier miembro del personal antes de que pueda desempeñar labores de interpretación o traducción. En la actualidad, el Departamento de Recursos Humanos carece de reglas relativas a que miembros del personal del Estado interpreten o traduzcan para clientes.
- Los empleados del Estado deberían emplear intérpretes y traductores profesionales hasta que el Departamento de Recursos Humanos elabore reglas relativas a que empleados del Estado ofrezcan servicios de interpretación o traducción para los clientes.
- El Departamento de Recursos Humanos debería asegurarse de que aquellos empleados del Estado que ofrezcan servicios de interpretación o traducción, reciban compensación por ello.
- Las agencias del Estado deberían pagar a quienes hablan varios idiomas para que ayuden a los empleados del Estado a practicar aptitudes de asistencia lingüística. Las agencias estatales deberían asegurarse de que los empleados del Estado practiquen con regularidad.
- Las agencias del Estado deberían ayudar a los empleados del Estado a aprender cómo ayudar a personas que necesitan servicios de lenguaje, si los empleados del Estado no lo estuvieran haciendo bien.

4. Tecnología y Recursos

Las siguientes recomendaciones son relativas a las páginas web y a los programas para reuniones por video del gobierno del Estado. Las páginas web del Estado requieren modificaciones para poder ser utilizadas por aquellos que hablen lenguas aparte del inglés.

Conclusiones:

- La mayoría de las páginas web del gobierno del Estado no muestran enlaces traducidos a documentos o notificaciones sobre asistencia lingüística, en lugares visibles.
- La mayor parte de los documentos del gobierno del Estado sólo están disponibles en inglés. Algunas páginas web del gobierno del Estado emplean Google Translate. Google Translate a menudo comete errores que pudieran ser peligrosos.

- Las páginas web del gobierno estatal donde el usuario pueda cursar quejas acerca de los servicios del gobierno, están todas en inglés.
- Las páginas web del gobierno estatal a veces no funcionan si se usa un smartphone o bien una tablet. En los Estados Unidos, las personas de raza Negra o Hispana emplean smartphones y tablets con mayor frecuencia que las personas de raza Blanca o No Hispana.
- La mayoría de los avisos relativos a seguridad provenientes del gobierno estatal están en inglés. La mayor parte de los mensajes del gobierno estatal relativos a seguridad carecen de texto o de versiones traducidas a otros idiomas.
- Las diferentes partes del gobierno del Estado emplean diferentes programas de computadora para celebrar reuniones por video conferencia. El uso de diferentes programas crea confusión entre los usuarios que se reúnan con empleados del Estado. Zoom/ZoomGov cuentan con las mejores herramientas para trabajar con intérpretes.

Recomendaciones:

- Cada página web del gobierno del Estado de Vermont debería incluir:
 - una página que informa al usuario sobre el uso de asistencia lingüística gratuita.
 - un aviso que informa al usuario sobre los peligros de usar Google Translate. Dicho aviso debería informar al público sobre cómo acceder a asistencia lingüística gratuita.
 - Páginas web traducidas a otros idiomas que informen a los usuarios sobre cómo cursar quejas relativas a los servicios del estado. Las páginas web destinadas a formular una queja, traducidas, deberían explicar cómo cursar una queja.
- Quienes no hablen inglés no pueden entender el significado de un enlace en un sitio web, cuando dicho enlace está en inglés. Los sitios web del Estado siempre deberían mostrar los enlaces a documentos traducidos al idioma en que esté escrito el documento.
- Los empleados del Estado deberían confirmar que los sitios web del Estado funcionan cuando se usa un smartphone o una tablet. Deberían verificar que el sitio web del Estado funciona con un smartphone o una tablet cada vez que añadan información.
- Las agencias estatales deberían traducir mensajes importantes relativos a seguridad a otros idiomas aparte del inglés. Las agencias estatales deberían ofrecer mensajes importantes relativos a seguridad en forma de video, para quienes no sepan leer. Los mensajes relativos a seguridad en video deberían incluir subtítulos abiertos en inglés y subtítulos cerrados o codificados en el idioma del video. Los subtítulos abiertos siempre aparecen en pantalla. Los subtítulos abiertos ayudarán a quienes no entienden cómo abrir los subtítulos cerrados.
- El gobierno estatal debería elegir un programa para utilizar en todas las reuniones por video. Si el gobierno estatal no eligiera un programa, debería publicar instrucciones para el uso de todos y cada uno de los programas. El gobierno estatal debería traducir las instrucciones para uso en reuniones por video a cada uno de los 14 idiomas escritos recomendados en este informe, así como en un video en lenguaje por señas americano.
- Los empleados del Estado deberían enviar instrucciones para reuniones por video con todas las invitaciones a reuniones por video. Las instrucciones deberían informar a los usuarios acerca de la asistencia lingüística gratuita.
- El apéndice B del informe completo incluye más información sobre el mejor modo de utilizar Zoom con intérpretes.

5. Desarrollo Profesional y Cualificaciones

Un intérprete o un traductor es un proveedor de servicios lingüísticos. Las siguientes conclusiones y recomendaciones tienen como objetivo asegurar la calidad de la labor de los proveedores de servicios lingüísticos.

Conclusiones:

- Los proveedores de servicios lingüísticos que residan fuera de Vermont podrían desconocer información que es específica de Vermont. Información específica de Vermont puede incluir los nombres de lugares.
- Los proveedores de servicios lingüísticos a quienes los empleados del Estado solicitan asistencia lingüística, no son siempre buenos en esta labor. Normalmente, son muy buenos en su trabajo. Las empresas de servicios lingüísticos que trabajan con el gobierno del Estado suelen tener sus propios programas de formación para sus empleados.
- Es muy importante que los proveedores de servicios lingüísticos que trabajen en el ámbito sanitario o legal, cuenten con formación específica. Un hospital es un ejemplo del ámbito sanitario. Una sala de un juzgado, es un ejemplo del ámbito legal. Errores en servicios lingüísticos cometidos en el ámbito sanitario o legal podrían tener consecuencias graves.
- Obligar a las personas a obtener una licencia o un certificado podría dificultar que trabajen como proveedores de servicios lingüísticos. La razón es el coste monetario de obtener dicha licencia o certificación.
- Los empleados de la rama judicial del gobierno del Estado están creando reglas para asegurar que los proveedores de servicios lingüísticos tengan aptitudes legales.
- Las reglas del gobierno federal en lo relativo a acceso lingüístico determinan que los gobiernos estatales deben traducir tanto tests como información sobre formación relativa a puestos de trabajo que no requieran conocimiento del inglés.

Recomendaciones:

- La Legislatura del Estado debería incrementar sus esfuerzos para reclutar y contratar a quienes viven y trabajan en Vermont como proveedores de servicios lingüísticos. Los programas de formación para proveedores de servicios lingüísticos reclutarán a más personas de diferentes culturas para que vivan en Vermont. Una mejor compensación para proveedores de servicios lingüísticos atraería a más personas para que trabajen en Vermont.
- La Legislatura del Estado debería pedir a quienes conocen el ámbito de los servicios lingüísticos que trabajen en conjunto para así crear reglas relativas a la licencia o la certificación en Vermont. Dichas reglas deberían facilitar el que aquellas personas que trabajan en calidad de proveedores de servicios lingüísticos continúen haciendo su labor. Los grupos que deberían participar en la creación de estas reglas incluyen:
 - Empresas que proporcionan servicios lingüísticos a las agencias estatales
 - La Oficina de Equidad Racial
 - La Oficina de Regulación Profesional
 - Quienes necesiten servicios de acceso lingüístico
- El gobierno del Estado debería sufragar el coste de certificación u obtención de licencia de los proveedores de servicios lingüísticos. Ello aseguraría que dichas personas continúen desempeñando su labor.
- El gobierno del Estado debería crear un sistema que permita a quienes lo necesiten cursar una queja si hubieran tenido una experiencia negativa con un proveedor de asistencia lingüística.
- Las agencias del gobierno del Estado deberían traducir información relativa a formación y a tests relacionados con puestos de trabajo que no requieran dominio del inglés. Puede leer

una historia sobre personas que pudieron trabajar como chóferes de autobús tras haber recibido aquí información en su idioma: “Con la falta de chóferes de autobús, los padres inmigrantes toman el volante,” publicada el 29 de diciembre de 2022 por Auditi Guha en <https://vtdigger.org/2022/12/29/with-bus-drivers-in-short-supply-winooski-immigrant-parents-take-the-wheel/>.

6. Recomendaciones para seguir las reglas de asistencia lingüística según la Ley para Americanos con Discapacidades (*Americans with Disabilities Act*)

Las siguientes recomendaciones se centran en asegurar que el gobierno del Estado siga las reglas relativas a comunicación contenidas en la Ley para Americanos con Discapacidades. La Oficina de Equidad Racial agradece la ayuda proporcionada en esta sección por los líderes del Departamento para Discapacidades, Envejecimiento y Vida Independiente.

Entre 62,000 y 125,000 personas en Vermont sufren alguna de pérdida de oído. Entre un 33% - 50% de los mayores de 65 años sufren de alguna pérdida de oído. La Oficina de Equidad Racial ofrece apoyo a toda persona, cualquiera que sea su raza o grupo étnico, que viva con alguna discapacidad.

Los empleados del gobiernos del Estado deben permitir que quienes tienen una discapacidad decidan cómo desean comunicarse. Este sitio web contiene más información sobre acceso lingüístico según la Ley para Americanos con Discapacidades: <https://www.ada.gov/resources/effective-communication/>.

Conclusiones:

- “Acomodaciones para Discapacidades” engloba todo aquello que hagan los empleados del Estado para ayudar a toda persona con discapacidad a acceder a servicios del gobierno. Esos sitios web del Estado contienen una página destinada a solicitar acomodaciones por discapacidades.
- Los sitios web del Estado siguen un patrón que es accesible a personas que empleen tecnología de asistencia. Algunos de los sitios web del Estado dejan de ser accesibles una vez que sus empleados añaden contenido a los mismos. “Contenido” se refiere a imágenes, texto y videos.
- El gobierno del Estado no traduce mensajes importantes de emergencia al Lenguaje de Señas Americano.
- La dependencia de programas de computadora para elaborar subtítulos para videos conlleva errores. Dichos errores pueden ser peligrosos para quienes los necesitan.
- Los sistemas de bucle magnético son importantes para quienes empleen audífonos o implantes cocleares. No hay ningún bucle magnético para personas con discapacidades auditivas en ninguno de los edificios del gobierno estatal de Vermont.

Recomendaciones:

- Cada sitio web del Estado debería incluir una página web para solicitar acomodaciones por discapacidad. El gobierno del Estado debería traducir la página web destinada a solicitar acomodaciones por discapacidad. Ello ayudaría a quienes tienen discapacidades y usan un idioma aparte del inglés.

- Los empleados del Estado deberían comprobar que los sitios web del Estado siguen siendo accesibles a personas con discapacidades, cada vez que añadan contenido al sitio web en cuestión. El Apéndice B del informe completo incluye mas información sobre la accesibilidad de sitios web.
- El gobierno del Estado debería traducir todo mensaje de emergencia al Lenguaje de Señas Americano.
- Las agencias del Estado deberían tener quien incluya subtítulos en todo mensaje de emergencia. Tener a una persona que haga dichos subtítulos evita errores peligrosos.
- Alguien debería revisar los subtítulos automáticos si las agencias del Estado continuaran empleando subtítulos automáticos.
- Los mensajes por video deberían incluir subtítulos para diálogos en inglés. Los subtítulos para diálogos ayudan a personas con pérdida auditiva que no sepan acceder a subtítulos ocultos. Los subtítulos ocultos a quienes emplean el sistema Braille para leer mensajes.
- El gobierno del Estado debería instalar bucles magnéticos en al menos una sala de reuniones de cada edificio del gobierno del Estado. El gobierno del Estado debería asegurarse de que todo edificio gubernamental siga las reglas de la Ley para Americanos con Discapacidades. Ello es importante para que las personas con discapacidades puedan evacuar un edificio del gobierno con seguridad.

Recomendación Adicional para el Reglamento: el Enlace Multilingüe Requiere Evaluación

Quienes aprenden el idioma inglés son estudiantes que emplean un idioma aparte del inglés. El gobierno federal cuenta con reglas relativas a la enseñanza de quienes aprenden el idioma inglés. Quienes están aprendiendo inglés deben acudir a la misma escuela que los estudiantes de habla inglesa. Quienes están aprendiendo inglés deben aprender lo mismo que los estudiantes de habla inglesa.

Los enlaces (o coordinadores) multilingües hablan inglés además de otros idiomas. Trabajan en las escuelas para ayudar a estudiantes que están aprendiendo inglés. Los enlaces multilingües ayudan a los progenitores de estudiantes que estén estudiando inglés a comprender los sistemas de enseñanza. No sabemos cuántos enlaces multilingües necesita Vermont para dar apoyo a todos aquellos que aprenden el idioma inglés. La Agencia de Educación debería estudiar cuántos enlaces multilingües necesita Vermont. Para hacer esto, la legislatura del Estado debería destinar fondos a la Agencia de Educación. El “Primer Informe del Grupo de Trabajo para Equidad Racial” se refiere a esta cuestión en las páginas 11 y 12. El enlace para el “Primer Informe del Grupo de Trabajo para Equidad Racial” es el siguiente:

https://racialequity.vermont.gov/sites/reap/files/doc_library/RETF%20Report%201%20FINAL.pdf

Resumen de Apéndices en Lenguaje Sencillo:

Apéndice A: Glosario

El glosario incluye palabras utilizadas en el presente informe. Esta sección está seguida por un resumen en lenguaje sencillo de este glosario.

Apéndice B: Recursos Adicionales

El Apéndice B del informe completo tiene enlaces para más información. Temas incluidos en el Apéndice B son los siguientes:

- Recursos para la planificación de programas para acceso lingüístico
- Recursos para acceso lingüístico para personas con pérdida auditiva

- Recursos para seguir las reglas de la Ley para Americanos con Discapacidades
- Recursos para probar sitios web con el fin de comprobar si las personas con discapacidades pueden utilizarlos
- Recursos para pedir opiniones a usuarios sobre planes de acceso lingüístico
- El mejor modo de emplear Zoom/ZoomGov cuando se trabaja con intérpretes de lenguaje de señas

Apéndice C: Cálculos de Población de Personas que Usan Idiomas Aparte del Inglés en Vermont

El Apéndice C del informe completo da la lista del número de refugiados que se trasladaron a vivir a Vermont entre 2012-2022. El Apéndice C habla sobre el Comité de Servicios para Dominio Limitado del Inglés de la Agencia de Servicios Humanos. El Comité de Servicios para Dominio Limitado del Inglés de la Agencia de Servicios Humanos es un grupo de empleados del Estado que comparten información sobre servicios de acceso lingüístico. Los miembros del Comité de Servicios para Dominio Limitado del Inglés de la Agencia de Servicios Humanos están pensando en cambiar el nombre del comité. Desean cambiarlo a algo distinto de “Dominio Limitado del Inglés.” Cambiar el nombre mostraría respeto hacia quienes emplean idiomas aparte del inglés.

Apéndice D: Modelo Recomendado para Planes de Acceso Lingüístico

El resumen en lenguaje sencillo del Apéndice D sigue al resumen en lenguaje sencillo del Apéndice A. El Apéndice D incluye un ejemplo de un plan de acceso lingüístico que las agencias estatales pueden emplear. El ejemplo del plan de acceso lingüístico aplica las recomendaciones del Informe de Acceso Lingüístico.

Apéndice E: Manual de Operaciones SharePoint para Acceso Lingüístico del Departamento de Empleo

El Apéndice E del informe completo incluye un ejemplo del manual de operaciones para acceso lingüístico del Departamento de Empleo de Vermont. El Apéndice E del informe completo contiene más información acerca del tema de trabajar con intérpretes.

Apéndice F: Documento de Síntesis de la Sesión de Intercambio de Ideas sobre Acceso Lingüístico de Abril del 2022

El Apéndice F del informe completo incluye las notas relativas a la reunión sobre acceso lingüístico del mes de abril del 2022. Las notas incluyen:

- Los temas sobre los que se discutió durante la reunión
- Quien estaba presente en la reunión
- Cómo fue organizada la reunión

Apéndice G: Síntesis del Cálculo del Coste de Traducción de Documentos Vitales de las Agencias de la Rama Ejecutiva

El Apéndice G del informe completo explica el proyecto de investigación relativo a documentos vitales de la Oficina de Equidad Racial. La Oficina de Equidad Racial examinó únicamente documentos vitales de la rama ejecutiva. El Apéndice G explica cuánto dinero podría

costar la traducción de documentos vitales de la rama ejecutiva. El Apéndice G habla sobre la cantidad de dinero que partes del gobierno estatal gastaron en el pasado en servicios de acceso lingüístico.

Apéndice A: Glosario (Significado de Términos Importantes)

Ley para Americanos con Discapacidades - Una ley federal que describe el modo en que los gobiernos, empresas y otros deben tratar a las personas con discapacidades. Para las reglas de acceso lingüístico de la Ley para Americanos con Discapacidades visite:

<https://www.ada.gov/resources/effective-communication>.

Autonomía de Comunicación: La habilidad de una persona para controlar el significado y los sentimientos que conllevan sus palabras o sus señas. Una persona tiene autonomía de comunicación cuando trabaja con un/a intérprete.

Intérprete - Un/a intérprete tiene la formación para comunicar los significados y sentimientos de una persona que habla un idioma a otra persona que habla otro idioma. "Interpretación" es lo que hace un/a intérprete. Para mas información sobre los distintos tipos de interpretación:

<https://www.ncihc.org/assets/documents/NCIHC%20Terms%20Final1080408.pdf>

Dominio Limitado del Inglés (LEP en sus siglas en inglés): Describe a personas que no entienden o hablan el inglés igual de bien que alguien cuya lengua materna es el inglés.

Servicios de Acceso Lingüístico/Servicios de Asistencia Lingüística - aquello que ayude a alguien que no hable un idioma a entender información. Ejemplos de servicios de acceso lingüístico/servicios de asistencia lingüística incluyen:

- Informar a los usuarios de que el gobierno puede pagar un/a intérprete para ayudar con comunicación
- Solicitar un/a intérprete para ayudar a un empleado del Estado a hablar con alguien que emplea un idioma diferente
- Escribir o firmar documentos en el idioma que una persona entiende
- Emplear tecnología, como los sistemas de bucle magnético para ayudar a oír mejor a alguien con pérdida auditiva.
- Utilizar tarjetas de "Yo hablo" para averiguar qué idioma habla una persona, para poder llamar un/a intérprete que les ayude.

Acceso Util - Cuando una persona que no habla el idioma dominante tiene acceso a servicios gubernamentales que son equiparables a los recibidos por quienes hablan el idioma dominante. Una persona tiene acceso útil cuando tiene autonomía de comunicación.

Lenguaje Sencillo - un modo de escribir en inglés que es fácil de leer y de entender. Para más información: <https://www.plainlanguage.gov/resources/checklists/checklist/>.

Traducción - Cambiar un documento escrito, un audio o un video de un idioma a otro. Se requiere un video de una persona traduciendo a lenguaje de señas para traducir un documento escrito a lenguaje de señas.

Interpretación Remota por Video - Cuando un/a intérprete trabaja en un lugar que es diferente de donde se encuentra la persona a la que ayuda a comunicar. En la interpretación

remota por video se emplea una webcam o un smartphone para enviar un video del/la intérprete. Para ello se requiere una conexión de internet sólida y estable. Todo el mundo debe poder ver las manos de quien interprete por lenguaje de señas. Para lenguaje hablado se puede hacer interpretación remota por video.

Documentos Vitales - Información escrita que es importante para entender un servicio gubernamental. Ver “Documentos Vitales” para mas información.

Apéndice D: Modelos Recomendados para Planes Mínimos de Acceso Lingüístico (Síntesis en Lenguaje Sencillo)

La Oficina de Equidad Racial forma parte de la Agencia de Administración. El siguiente ejemplo de plan de acceso lingüístico utiliza todas las recomendaciones presentadas en el Informe sobre Acceso Lingüístico de la Oficina de Equidad Racial del 2023. El ejemplo o “modelo” de plan de acceso lingüístico funcionará en el caso de Agencias estatales similares a la Agencia de Administración.

Los “servicios de atención directa” o “servicios de ventanilla” se refiere a la opción de dirigirse a una oficina estatal y solicitar ayuda de un empleado directamente. La mayor parte de las Oficinas y Departamentos de la Agencia de Administración no ofrecen servicio directo a usuarios. La excepción es el Departamento de Bibliotecas. Las bibliotecas constituyen lugares importantes para acceder a información acerca de servicios gubernamentales. El Departamento de Bibliotecas debería crear su propio plan de acceso lingüístico que añada partes relacionadas con servicios directos al usuario. Tras el modelo para plan mínimo, hay partes del plan de acceso lingüístico que son opcionales. Dichas partes opcionales incluyen:

- Servicios directos al usuario/servicios de ventanilla o mostrador
- Comunicaciones de emergencia
- Información sobre formación y evaluación de empleo

Este modelo mínimo de plan de acceso lingüístico puede cambiar si la Legislatura del Estado o el Despacho del Gobernador introducen nuevas reglas relativas a planes de acceso lingüístico. Aquellas agencias que empleen este modelo mínimo de plan pueden incorporar el glosario del Apéndice A para definir palabras importantes.

Plan actualizado por última vez: Martes, 23 de enero de 2023

1. Declaración de Valores (o Principios)

La Agencia de Administración de Vermont supervisa las funciones del gobierno del Estado. La Agencia de Administración comprende 9 Departamentos y Oficinas. La Agencia de Administración provee servicios que afectan a toda persona en Vermont. La Agencia de Administración promete proporcionar servicios de asistencia lingüística a toda persona en Vermont. Al proporcionar asistencia lingüística, la Agencia de Administración de Vermont promete respetar las diferencias culturales de toda persona.

2. Evaluación de Necesidades / Plan de Extensión Comunitaria

La Agencia de Administración desconoce el número de personas que usan una lengua aparte del inglés en Vermont. La Agencia de Administración desconoce el número de personas que hablan cada uno de los idiomas aparte del inglés. La Agencia de Administración anotará los siguientes datos para informarse:

- Qué idioma usa una persona cuando pide asistencia lingüística
- Qué tipo de servicios de asistencia lingüística les proporciona la Agencia de Administración
- Cuánto cuesta proporcionar a los usuarios servicios de asistencia lingüística

La Agencia de Administración no anota información personal en el mismo lugar en el que mantiene información relativa a servicios de asistencia lingüística. La información personal incluye nombres y fechas de nacimiento. Mantener la información personal por separado tiene como fin la protección de privacidad.

La Agencia de Administración evaluará sus servicios de asistencia lingüística una vez al año durante los primeros 5 años. Tras los primeros cinco años, la Agencia de Administración evaluará sus servicios de acceso lingüístico una vez cada 5 años.

La Agencia de Administración pedirá las opiniones de quienes requieren acceso lingüístico, con el fin de diseñar su programa de servicios de acceso lingüístico. Los planes que la Agencia de Administración tiene para contactar a personas con necesidades de acceso lingüístico incluyen:

- Organizar reuniones tanto en persona como en línea para hablar sobre las necesidades de acceso lingüístico de los usuarios
- Proporcionar cualquier servicio de acceso lingüístico que necesiten los asistentes a dichas reuniones
- Informar al público acerca de las reuniones sobre acceso lingüístico mediante el sitio web de la Agencia de Administración
- Traducir los anuncios sobre la reunión a 14 idiomas escritos y un video en Lenguaje de Señas Americano
- Hablar con los grupos comunitarios que sirven al público que necesita servicios de acceso lingüístico, con el fin de dar a conocer las reuniones
- Traducir a 14 idiomas y en un video en Lenguaje de Señas Americano, los formularios para registrar comentarios y quejas en los servicios de acceso en línea.
- Mantener páginas traducidas destinadas a comentarios y para quejas en el sitio web de la Agencia de Administración con el fin de mejorar en el futuro el plan de acceso lingüístico.

3. Notificación de Servicios

La Agencia de Administración informará a los usuarios sobre cómo acceder a servicios de asistencia lingüística en 14 idiomas escritos, además de videos en lenguaje de señas americano.

Los 14 idiomas escritos incluyen:

- Árabe
- Bosnio
- Birmano
- Dari
- Francés
- Kirundi
- Traducciones simplificadas de chino mandarín
- Nepali
- Pashto

- Somalí
- Español
- Swahili
- Ucraniano
- Vietnamita

La Agencia de Administración incluirá una notificación en su sitio web sobre los servicios de asistencia lingüística. La notificación se situará en la parte superior de la página inicial de su sitio web, escrita en letras grandes, fáciles de leer. El sitio web mostrará enlaces traducidos a la traducción de la notificación de asistencia lingüística.

La Agencia de Administración informará al público acerca de los servicios gratuitos de asistencia lingüística cada vez que envíen correo que requiera una respuesta. La notificación sobre servicios de asistencia lingüística gratuita informará a quienes tienen discapacidades acerca de los recursos accesibles de comunicación que son gratuitos.

4. Servicios de Asistencia Lingüística

Los empleados de la Agencia de Administración emplearán proveedores de servicios lingüísticos formados para ayudar a quienes necesiten acceso lingüístico. Los empleados de la Agencia de Administración que hablen más idiomas aparte del inglés no prestarán servicios de interpretación ni de traducción al público a menos que el Departamento de Recursos Humanos confirme que pueden hacerlo. Aquellos empleados del Departamento de Administración que hablen más idiomas aparte del inglés no tendrán que prestar servicios de traducción ni de interpretación si ello supusiera una ruptura del Código de Ética de los Empleados del Estado de Vermont.

Cada uno de los Departamentos u Oficinas de la Agencia de Administración solicitará a un mínimo de dos miembros del personal que sean el punto de contacto para las solicitudes de asistencia lingüística. Un/a empleado/a será la primera persona que reciba las llamadas de quienes necesiten servicios de asistencia lingüística. Si este/a empleado/a no estuviera disponible, el/la segundo/a empleado/a prestaría ayuda. La Agencia de Administración permitirá que los Departamentos y Oficinas contraten más empleados/as, si dos personas no fueran suficientes.

Siempre que se celebren reuniones por medio de video, miembros del personal enviarán instrucciones sobre el software necesario. La Agencia de Administración traducirá las instrucciones para uso de dicho software a los 14 idiomas escritos, además de un video en Lenguaje de Señas Americano. El sitio web de la Agencia de Administración mostrará enlaces a las instrucciones para uso del software para reuniones por video, en la lengua en que estén traducidas.

Documentos Vitales

La Agencia de Administración averiguará de inmediato qué documentos son documentos vitales. Todo documento vital siempre se traducirá a otro idioma aparte del inglés cuando haya:

- * Al menos 1,000 personas en Vermont que hablen dicho idioma

O BIEN

*5% del total de personas en Vermont hablen dicho idioma, dependiendo de cuál de los dos números es menor.

Si hay quien solicite que se traduzca un documento vital, la Agencia de Administración deberá:

*Traducir el documento vital a la lengua solicitada,

O BIEN

* Creará un resumen del documento vital en lenguaje sencillo, y traducirlo.

La Agencia de Administración preparará resúmenes más breves en lenguaje sencillo de documentos vitales largos antes de traducirlos.

Cada Departamento y Oficina se cerciorará de que al menos un miembro del personal esté a cargo de mantener los documentos vitales actualizados. Esta persona deberá revisar los documentos vitales al menos una vez al año. La Agencia de Administración actualizará las traducciones de los documentos vitales cada vez que se actualice el original de los mismos.

El sitio web de la Agencia de Administración mostrará el enlace a los documentos traducido a la lengua a la que esté traducido el documento.

Sitio Web y Comunicaciones Electrónicas

Todos los Departamentos y Oficinas actualizarán su sitio web para incluir una notificación sobre los servicios de asistencia lingüística. La Agencia de Administración traducirá la notificación a 14 lenguas escritas, además de un video en Lenguaje de Señas Americano. El sitio web mostrará los enlaces a los mensajes de bienvenida, traducidos al idioma de la traducción de dicho mensaje.

La Agencia de Administración sabe que a veces Google Translate comete errores. La Agencia de Administración incluirá en su sitio web un aviso que explique los riesgos que conlleva el uso de Google Translate. Un aviso que explique los riesgos se llama un “descargo de responsabilidad”. El descargo de responsabilidad relativo a Google Translate informará a los usuarios sobre los servicios gratuitos de asistencia lingüística. En el sitio web, el descargo de responsabilidad estará situado cerca del botón de Google Translate. La Agencia de Administración traducirá el descargo de responsabilidad relativo a Google Translate a 14 idiomas escritos, además de un video en Lenguaje de Señas Americano. El sitio web de la Agencia de Administración mostrará los enlaces al descargo de responsabilidad relativo a Google Translate traducidos al idioma del descargo de responsabilidad.

La Agencia de Administración se asegurará de que los sitios web sean accesibles a toda persona con visión reducida, o con cualquier otra discapacidad, cada vez que dichos sitios web sean actualizados.

5. Formación de Personal en Servicios de Acceso Lingüístico

Cada Departamento u Oficina contará con un manual de operaciones para acceso lingüístico. El manual de operaciones para acceso lingüístico proporcionará información necesaria para que los miembros del personal proporcionen acceso lingüístico.

Cada Departamento u Oficina contará con una copia impresa del manual de operaciones para acceso lingüístico. Esta copia impresa puede ayudar en caso de pérdida de electricidad o de una interrupción de servicios interna.

Todos los empleados de la Agencia de Administración recibirán formación relativa a acceso lingüístico una vez al año. La formación para acceso lingüístico incluirá:

- Cómo respetar a personas de otras culturas
- Cómo trabajar con intérpretes y traductores
- Cómo solicitar servicios de asistencia lingüística a quienes trabajan con un contrato del Estado.

Un líder de cada Departamento u Oficina se asegurará de que todos los miembros del personal reciban formación relativa a servicios de acceso lingüístico.

Los miembros del personal que se ocupen de facturación recibirán formación en la preparación de facturas relativas a servicios de asistencia lingüística. La formación de miembros del personal ayudará a hacer el seguimiento del importe que gasta la Agencia de Administración en servicios de asistencia lingüística. Los miembros del personal no mantendrán información personal alguna junto con la información relativa a la facturación. La información personal incluiría datos tales como nombres y fechas de nacimiento de los usuarios.

6. Evaluation de Programas de Acceso Lingüístico

El gobierno del Estado emplea un acercamiento de “responsabilidad en base a resultados” para evaluar si se están proporcionando con éxito servicios. La Agencia de Administración empleará preguntas sobre responsabilidad en base a resultados para evaluar el éxito de los servicios de acceso lingüístico.

Partes Adicionales de Planes de Acceso Lingüístico: Tarjetas de “Yo Hablo”

Las agencias del Estado que proporcionan servicios directos a usuarios pueden añadir las siguientes secciones.

Opción Adicional para la Sección 4. Servicios de Asistencia Lingüística: Tarjetas de “Yo Hablo”

Los miembros del personal utilizarán tarjetas de “Yo Hablo” para averiguar el idioma que habla cada persona. Cada oficina que utilice las tarjetas de “Yo Hablo” tendrá un aparato con un video de la tarjeta “Yo Hablo” en Lenguaje por Señas Americano. Los empleados podrán utilizar el video de la tarjeta de “Yo Hablo” en el video en Lenguaje por Señas Americano si alguien que habla por Lenguaje por Señas Americano viniera a la oficina.

Opcional a Añadir a la Sección 5. Formación en Servicios de Asistencia Lingüística: Tarjetas de “Yo Hablo”

Los miembros del personal recibirán formación en el uso de tarjetas de “Yo Hablo” en el transcurso de su formación anual relativa a acceso lingüístico.

La agencia del Estado pagará a una persona que hable varios idiomas para que vaya a cada oficina del estado una vez cada tres meses. Esta persona fingirá que no habla inglés. Dicha persona podrá ver en qué medida los empleados ayudan a la persona a obtener servicios de acceso lingüístico. Aquellos empleados que lo necesiten, recibirán ayuda extra para aprender a proporcionar al público servicios de acceso lingüístico.

Opcional Para Añadir a la Sección 6. Evaluación del Programa de Acceso Lingüístico: Servicio Directo al Público / Tarjetas de “Yo Hablo”

Las agencias del Estado medirán la efectividad de sus servicios directos al usuario utilizando preguntas relativas a responsabilidad en base a resultados.

Más Partes Opcionales de los Planes de Acceso Lingüístico: Comunicaciones de Emergencia

Algunas agencias del Estado comunican información al público relacionada con su seguridad en situaciones de emergencia. El Apéndice D del Informe completo de Acceso Lingüístico incluye un ejemplo de un texto de un plan de acceso lingüístico para comunicaciones de emergencia.

Más Partes Opcionales de Planes de Acceso Lingüístico: Educación y Formación de Empleo

Algunas agencias del Estado tienen programas para otorgar licencias para puestos de trabajo que no requieran el uso del inglés. El Apéndice D del Informe completo sobre Acceso Lingüístico incluye ejemplos de textos para un plan de acceso lingüístico de formación y evaluación laboral. Las agencias del Estado deberán traducir dichos materiales para la formación y evaluación laboral con el fin de ajustarse a las reglas federales de acceso lingüístico.