

Evaluación de los protocolos de justicia del lenguaje de la organización Nivel interno y de defensa sistémica

Desarrollado por Ana Paula Noguez Mercado (API-GBV) en colaboración con Joann Lee (LAFLA).

Interno

Datos sobre el idioma	SÍ	NO	Notas/Seguimiento
1. De las personas a las que atendemos actualmente , sabemos cuántas utilizan lenguajes no dominantes (signados/hablados) y cuáles son esos lenguajes.			
2. De la población elegible a la que podríamos/deberíamos servir (basándonos en la demografía de nuestra área de servicio) sabemos cuántas personas utilizan lenguajes no dominantes y cuáles son esos lenguajes.			
Protocolos	SÍ	NO	Notas/Seguimiento
1. Contamos con políticas y protocolos escritos para informar a nuestra clientela, al personal, a otras organizaciones y a las entidades que financian nuestros servicios de que fomentamos la comunicación equitativa y del compromiso que tenemos de garantizar un acceso significativo y de proporcionar servicios lingüísticos gratuitos en cada punto de contacto.			
2. Contamos con protocolos claros que explican quién puede utilizar los recursos de interpretación de nuestra organización, cuándo utilizarlos y cómo acceder a ellos. Describe a continuación: _____ _____			
3. Contamos con protocolos claros que explican quién puede utilizar los recursos de			

<p>traducción de nuestra organización, cuándo utilizarlos y cómo acceder a ellos. Describe a continuación:</p> <hr/> <hr/>			
<p>4. Nuestros protocolos establecen claramente que todo el personal debe tener acceso a nuestros recursos lingüísticos y que no necesita aprobaciones administrativas excesivas para utilizarlos.</p>			
<p>5. Nuestras políticas y protocolos identifican a un coordinador de justicia del lenguaje dentro de la organización para supervisar la política, los protocolos, las prácticas y los recursos de nuestra organización, para la solución de posibles problemas, para garantizar la capacitación del personal y para supervisar la aplicación de la política.</p>			
<p>Identificación y documentación de las preferencias lingüísticas de la clientela</p>	<p>SÍ</p>	<p>NO</p>	<p>Notas/Seguimiento</p>
<p>1. Contamos con protocolos específicos para identificar las preferencias lingüísticas de nuestra clientela para:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Visitas sin cita previa b. Interacciones telefónicas c. Programas de difusión y educativos <p>Describe a continuación:</p> <hr/> <hr/>			
<p>2. Contamos con medios para hacer constar en nuestros archivos la lengua preferida de cada cliente.</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Electrónicamente (base de datos de clientes) 			

<p>b. En papel (formulario de admisión) c. Seguimiento de los datos lingüísticos (tabulación)</p>			
Informando al público	SÍ	NO	Notas/Seguimiento
<p>1. Informamos a nuestra clientela y a nuestra posible clientela que podemos comunicarnos con ellos en su lenguaje preferido por medio de nuestro personal multilingüe, materiales traducidos y apoyo de interpretación.</p>			
<p>2. Colocamos rótulos en nuestra recepción, en nuestra sala de espera, en nuestra puerta, en nuestra fachada o en cualquier otro lugar apropiado para informar a la clientela y a la comunidad en general que ofrecemos asistencia lingüística sin ningún costo.</p>			
<p>3. Indicamos en nuestros materiales de divulgación y educación que proporcionamos servicios de interpretación gratuitos.</p>			
<p>4. Colocamos en nuestros materiales traducidos lemas en los lenguajes utilizados en nuestra área de servicio, informando sobre nuestros servicios gratuitos de interpretación.</p>			
<p>5. Todas nuestras actividades de divulgación y capacitación comunitaria se anuncian en los lenguajes utilizados en nuestra área de servicio.</p>			
<p>6. Nuestra página electrónica ofrece la misma información en los lenguajes utilizados en nuestra área de servicio que en inglés.</p>			
<p>7. Nuestro sistema de mensajes telefónicos y de llamadas está disponible en los lenguajes utilizados en nuestra área de servicio, además del inglés.</p>			
<p>8. Nuestras presentaciones son multilingües (de acuerdo con nuestra población elegible). Utilizamos la interpretación simultánea para fomentar una comunicación equitativa y eficaz.</p>			

9. Desarrollamos o colaboramos con otros grupos u organizaciones para desarrollar recursos audiovisuales de divulgación o educativos para las lenguas en nuestra área de servicio que no tienen una forma escrita.			
10. Usamos un lenguaje sencillo en nuestro material de divulgación y educativo, así como en nuestras comunicaciones con la clientela.			
Personal bilingüe/multilingüe y apoyo en el mismo lenguaje	SÍ	NO	Notas/Seguimiento
1. Evaluamos al personal para que pueda prestar servicios directos en el mismo lenguaje. Describa a continuación: _____			
2. Valoramos y compensamos de forma justa al personal bilingüe/multilingüe por sus habilidades lingüísticas y les proporcionamos oportunidades de desarrollo profesional para que continúen.			
3. Contamos con un directorio de personal que incluye el nombre del personal, la extensión y los lenguajes evaluados para su uso en el contexto profesional.			
4. El personal bilingüe/multilingüe debe poder elegir si quiere apoyar a la organización con interpretación lingüística o no.			
Apoyo a la interpretación y trabajo con intérpretes	SÍ	NO	Notas/Seguimiento
1. Llevamos un registro del personal que ha sido evaluado, capacitado y que está cualificado para apoyar a otro personal con interpretación del lenguaje hablado o de señas (personal			

intérprete).			
2. El personal intérprete ha recibido capacitación en las habilidades de interpretación, el papel y los protocolos, así como el código de ética para intérpretes, la elaboración de glosarios, y en el vocabulario y la terminología especializada en el lenguaje en el que interpretan y el inglés.			
3. El personal intérprete recibe una compensación justa por su trabajo. Su carga de trabajo se reduce sin consecuencias en función del tiempo dedicado a la interpretación.			
4. Todo el personal de nuestra organización ha recibido capacitación sobre cómo trabajar con intérpretes, el papel y la función de intérpretes y la ética de la interpretación.			
5. Proporcionamos oportunidades de capacitación sobre cómo trabajar con intérpretes a todo el personal nuevo durante el proceso de incorporación.			
6. Mantenemos glosarios con la terminología relevante y específica que utilizan los programas de nuestra organización.			
7. Nuestro personal sabe a quién dirigirse para solicitar interpretación por parte del personal, y bajo qué circunstancias.			
8. Contamos con recursos adicionales para la interpretación en los lenguajes que no están disponibles entre el personal.			
9. Hemos evaluado a las agencias de intérpretes y a nuestros contratistas para garantizar la calidad del apoyo en materia de interpretación.			
10. Contamos con recursos para la interpretación a distancia (por teléfono, interpretación a distancia por vídeo, servicios de retransmisión por vídeo e interpretación simultánea a distancia). El número de contacto es _____			

El código de acceso es _____			
11. Contamos con recursos para la interpretación en persona. El número de contacto es _____ El código de acceso es _____			
12. Sólo trabajamos con personas voluntarias de la comunidad que han recibido capacitación, han sido evaluadas en sus habilidades de interpretación, en los protocolos y estándares para intérpretes, y entienden y acatan los principios éticos de los intérpretes.			
13. Evitamos utilizar a familiares, amistades, menores u otras personas no capacitadas para interpretar.			
14. [Para organizaciones de servicios legales] Cuando representamos a clientes en procedimientos judiciales o administrativos y un tribunal o agencia administrativa nos proporciona servicios de interpretación, contamos con la presencia de nuestro propio intérprete si el abogado no utiliza el mismo lenguaje que su cliente, para facilitar la comunicación entre abogado y cliente.			
Recursos escritos	SÍ	NO	Notas/Seguimiento
1. Entendemos que la traducción y la interpretación son labores distintas y requieren habilidades diferentes.			
2. Proporcionamos recursos traducidos de calidad. Describe a continuación: _____ _____			
3. Contamos con personal que puede traducir documentos al inglés y/o a una segunda lengua			

con precisión y de forma que nuestra clientela entienda (personal traductor).			
4. El personal traductor ha recibido capacitación para el desarrollo de habilidades.			
5. El personal traductor recibe una compensación justa por su trabajo. Su carga de trabajo se reduce sin consecuencias en función del tiempo dedicado a la traducción.			
6. Tenemos acceso a apoyo adicional en materia de traducción. Describe a continuación: _____			
7. Hemos establecido protocolos de traducción de la organización (cómo solicitar traducciones, quién es el responsable, plazos, etc.) y una guía de estilo (documento en el que se describen las instrucciones de estilo que se utilizarán en la traducción de contenidos a otro lenguaje).			
8. Las traducciones que realizamos son revisadas por traductores profesionales, por organizaciones socias culturalmente específicas o por personal capacitado y cualificado para garantizar la calidad y la precisión.			
9. Nuestro objetivo es traducir más allá del umbral de los documentos "vitales", lo que puede incluir nuestra página web, las solicitudes, los formularios de consentimiento, las cartas relativas a la participación en los programas/actividades de nuestra organización, los avisos relativos a la reducción, la denegación o la finalización de los servicios/beneficios y el derecho de apelación.			
10. Traducimos documentos a los lenguajes que nuestra clientela puede leer y entender.			
11. No utilizamos ni confiamos en la traducción automática, como Google Translate, sin la			

revisión humana de un traductor cualificado.			
Capacitación	SÍ	NO	Notas/Seguimiento
1. Hemos designado a una persona para que organice/provea capacitación a todo el personal sobre el plan de justicia de lenguaje de nuestra organización, cómo identificar y documentar la preferencia de lenguaje, nuestros recursos de lenguaje y cómo asegurar efectivamente la comunicación equitativa entre la clientela y el personal.			
2. Capacitamos a todo el personal, pasantes y personas voluntarias que tendrán contacto con la clientela que utiliza lenguajes no dominantes.			
3. Mantenemos la política, los protocolos, y la información de contacto de los recursos de interpretación y traducción fácilmente accesibles.			
Monitoreo	SÍ	NO	Notas/Seguimiento
1. Revisamos anualmente, o con más frecuencia según sea necesario, la demografía de nuestra área de servicio, los datos de nuestra clientela (cifras y lenguajes), nuestro plan de justicia de lenguaje, cómo informamos al público, nuestros recursos lingüísticos y nuestra capacitación para asegurar que estamos satisfaciendo las necesidades de nuestra organización y de las personas a las que servimos.			

Abogacía sistémica*

Abogacía Sistémica	SÍ	NO	Notas/Seguimiento
1. Examinamos, promovemos e incorporamos los derechos lingüísticos en la valoración de necesidades y las prioridades de defensa de nuestra organización.			
2. Abordamos el lingüicismo y la discriminación sistémica por origen nacional por medio de			

diversas actividades de defensa, como el trabajo de política, quejas administrativas y el litigio.			
3. Proporcionamos educación e información a nuestras comunidades clientes sobre sus derechos lingüísticos y cómo hacerlos valer.			
4. Abogamos en favor de nuestra clientela para obtener servicios lingüísticos de calidad, intérpretes y traducciones en audiencias judiciales, procedimientos administrativos y de otro tipo, así como ante otras entidades y sistemas gubernamentales ante los cuales solicitan servicios, prestaciones o remedios.			
5. Interactuamos regularmente con agencias gubernamentales para abordar el cumplimiento y la aplicación de los derechos lingüísticos. Esto puede incluir reuniones periódicas a modo de "grupo de trabajo" para ofrecer las perspectivas e inquietudes de la comunidad; responder a las solicitudes de comentarios públicos sobre los planes de acceso al lenguaje, directrices, políticas y reglamentos; e interponer quejas relacionadas con los servicios del lenguaje.			
6. Trabajamos con medios de comunicación étnicos locales para destacar nuestra labor de defensa y para abordar la importancia de los derechos lingüísticos en nuestras comunidades tan diversas.			
7. Establecemos relaciones con organizaciones socias que prestan servicios a personas usuarias de lenguajes no dominantes para colaborar, aumentar la capacidad y la responsabilización, y sensibilizar sobre los derechos lingüísticos.			

* Esta sección se aplica principalmente a las organizaciones legales sin ánimo de lucro, pero otras organizaciones pueden considerar también algunos de estos principios.