

Preparando el camino

Una guía
para evaluar y progresar en la
competencia cultural y lingüística



Esta publicación ha sido financiada con un subsidio del Consejo de Discapacidades del Desarrollo de Pennsylvania.

Preparada por ASIAC para la adaptación por parte de los beneficiarios del PADD

PREPARANDO EL CAMINO: UNA GUÍA PARA EVALUAR Y PROGRESAR EN LA COMPETENCIA CULTURAL y LINGÜÍSTICA

Índice

Introducción	3
Parte 1: Cómo utilizar esta guía	4
Términos clave y definiciones	6
Parte 2: El proceso de autoevaluación.....	7
Evaluación de la organización	10
Evaluación individual	14
Recopilación de los resultados de la encuesta.....	21
Parte 3: Aprendizaje a partir de los resultados de la autoevaluación	22
Sección A: Acceso lingüístico	23
Sección B: Difusión	26
Sección C: Planificación estratégica	28
Sección D: Capacitación del personal	30
Sección E: Provisión del servicio	32
Parte 4: Desarrollo de un plan de acción para la competencia cultural y lingüística	33
Parte 5: Mantenimiento del objetivo	39
APÉNDICE A: Normas CLAS	41
APÉNDICE B: Estudio de casos del trabajo de ASIAC con los beneficiarios del PADDC	43

Derechos Reservados © 2011 ASIAC y Pennsylvania Developmental Disabilities Council. Se otorga permiso para reproducir, copiar y distribuir este trabajo siempre y cuando se reproduzca en su totalidad, se distribuya sin exceder el costo real y muestre este aviso de derechos reservados. Se prohíbe estrictamente cualquier otra reproducción.

INTRODUCCIÓN

Esta guía ha sido creada por ASIAC para el Consejo de Discapacidades del Desarrollo de Pennsylvania (*Pennsylvania Development Disabilities Council, PADD, por sus siglas en inglés*) como la culminación de un período de varios años de trabajo para ayudar a los beneficiarios del PADD lograr una mayor competencia lingüística y cultural en el trabajo que hacen para la comunidad de personas con discapacidades.

ASIAC (anteriormente, AIDS Services in Asian Communities) es una organización comunitaria sin fines de lucro 501(c) (3) que se dedica a ayudar a las personas de bajos ingresos y con dominio limitado del inglés (*Limited English Proficiency, LEP, por sus siglas en inglés*) a superar las barreras culturales y lingüísticas de los servicios sociales y de atención médica. Con más de quince años de experiencia en la comunicación de las comunidades cultural y lingüísticamente aisladas con los servicios esenciales de salud, ASIAC se ha convertido en una autoridad reconocida en cuanto a las barreras de atención médica que enfrentan las poblaciones asiáticas y de las islas del Pacífico (*API, por sus siglas en inglés*) e inmigrantes.

La ley federal estableció Consejos de Discapacidades del Desarrollo, que incluyen al PADD, en los 55 estados y territorios con el fin de participar en el “cambio de sistemas, promoción y creación de capacidades”. El PADD, establecido por un decreto del Gobernador, consta de 20 miembros, la mayoría de los cuales son personas con discapacidades y sus familiares. La declaración de objetivos del PADD incluye explícitamente la prioridad de “seguir una agenda de diversas discapacidades”. El PADD reconoce que las personas con discapacidades de desarrollo que son miembros de comunidades minoritarias a menudo tienen múltiples desventajas. Las familias y los cuidadores que viven en comunidades de bajos ingresos a menudo tienen un apoyo inadecuado de los sistemas de servicios, que no tienen en cuenta los bajos niveles de alfabetización u otras posibles consecuencias de la pobreza. La raza, la etnia y otras categorizaciones minoritarias a menudo influyen en qué servicios sociales se ponen a disposición, cuánto servicio se presta y durante cuánto tiempo se presta un servicio a una familia o individuo.

Como parte del proyecto original de varios años, ASIAC trabajó con los beneficiarios del PADD para evaluar y desarrollar la capacidad de prestar servicios lingüísticos adecuados y

con respeto por la cultura de acuerdo con las normas de servicios cultural y lingüísticamente adecuados (*CLAS*) de la Oficina de Salud para las Minorías del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. (Véase el Apéndice A, Normas CLAS). ASIAC trabajó con los beneficiarios para desarrollar

“planes de acción” que respondieron específicamente a las necesidades y desafíos de cada organización. Esta guía ha sido creada en un esfuerzo por extender el impacto de este trabajo proporcionando un marco para que los futuros beneficiarios del PADD evalúen y luego desarrollen su propia capacidad para cumplir con las Normas CLAS de competencia cultural y lingüística (*cultural and linguistic competency, CLC, por sus siglas en inglés*).

El PADD ha propuesto una definición contextual de minoría como “un grupo o individuo que no forma parte de la cultura dominante”; esto constituye la base del compromiso del PADD con la competencia cultural y lingüística. Esta definición pone de manifiesto la complejidad de nuestras identidades sociales y cómo afectan nuestras experiencias diarias y el acceso a los servicios. La definición de un grupo no dominante se basa en sistemas de privilegio y marginalización, que operan dentro de un contexto social particular, no en la experiencia individual. Por ejemplo, un individuo puede enorgullecerse de su entidad como inmigrante de clase obrera, o como madre/padre soltero/a con una discapacidad, pero dicho individuo aún está sujeto a la marginalización en un contexto de los Estados Unidos debido a que las leyes, políticas, medios de comunicación, distribución de recursos, normas sociales y otros factores determinantes de la seguridad y el poder son establecidos, en general, por aquellos que tienen las identidades más privilegiadas.

Si bien el enfoque de esta guía es la competencia cultural y lingüística, se ha creado con el espíritu de generar mayor nivel de accesibilidad para las personas más afectadas por la desigualdad. Esperamos que esta guía sirva como modelo para abordar cuestiones más amplias que afectan a los grupos minoritarios, al ofrecer una serie de herramientas para que su organización evalúe e implemente planes para atender a todos sus integrantes, incluso los más marginalizados.

PARTE 1: CÓMO UTILIZAR ESTA GUÍA

¿Quién debería utilizar esta guía?

- Beneficiarios del PADDc comprometidos a mejorar continuamente su competencia cultural y lingüística (*cultural and linguistic competency, CLC*).
- Organizaciones que deseen establecer un punto de referencia desde el cual continuar mejorando la CLC.
- Organizaciones con personal y recursos limitados para identificar las habilidades necesarias para concentrarse en el desarrollo y selección de juntas.
- Organizaciones que deseen ayuda en el mejoramiento de la CLC a través de la dotación de personal, el desarrollo del personal y la tecnología.
- Organizaciones en transición en el liderazgo o la misión a fin de aclarar las áreas de crecimiento antes de la búsqueda de ejecutivos o la reorganización.
- Organizaciones que deseen desarrollar una práctica de aprendizaje y mejoramiento continuos de la competencia cultural y lingüística.
- Organizaciones que deseen garantizar el cumplimiento de los requisitos federales y las Normas nacionales de servicios cultural y lingüísticamente adecuados (*CLAS*) desarrolladas por la Oficina de Salud para las Minorías (Office of Minority Health, OMH, *por sus siglas in inglés*).

¿Qué es la competencia cultural y lingüística?

Según lo definido por la Oficina de Salud para las Minorías del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, la competencia cultural y lingüística es “un conjunto de conductas, actitudes y políticas congruentes que confluyen en un sistema, agencia o entre profesionales que permite un trabajo eficaz en situaciones interculturales. ‘Cultura’ se refiere a los patrones integrados en la conducta humana que incluyen idioma, pensamientos, comunicaciones, acciones, costumbres, creencias, valores e instituciones de grupos raciales, étnicos, religiosos, de género, de orientación sexual, de discapacidad, sociales o de otro tipo. ‘Competencia’ implica tener la capacidad de funcionar eficazmente como un individuo y una organización en el contexto de las creencias culturales, conductas y necesidades presentadas por los consumidores y sus comunidades”.

¿Cómo deberíamos utilizar la guía?

Esta guía está diseñada como una herramienta de diagnóstico: un primer paso en la evaluación y progreso de la competencia cultural y lingüística de su organización. Si bien una sola herramienta no se puede aplicar a todas las organizaciones o situaciones, esperamos que la mayoría de las organizaciones financiadas por el PADDc encuentren útil esta guía. Algunos componentes de la evaluación estarán disponibles en un formulario flexible. Una vez que se familiarice con el proceso de evaluación, lo instamos a aprovechar nuestro formulario de referencia para agregar/editar sus propios elementos y adaptar el documento a sus necesidades organizativas.

Con el personal y las herramientas de autoevaluación de la organización de la **Parte 2: "El proceso de autoevaluación"**, usted puede establecer rápidamente un punto de referencia de dónde está su organización en la actualidad y medir la efectividad de su organización en áreas cruciales de la competencia cultural y lingüística. Si bien la evaluación no puede decirle por qué existe una condición determinada o qué hacer exactamente al respecto, puede servir como un esquema útil para el mejoramiento de la organización. La evaluación se puede utilizar como una tarjeta de informe anual o semestral y puede ayudarle en el análisis comparativo del progreso de su organización.

La herramienta de evaluación puede utilizarse para iniciar una conversación entre una muestra representativa de las partes interesadas de su organización. A menudo no es la clasificación de un elemento lo que cuenta, sino la información obtenida al ver que las diferentes partes de la organización (junta y personal, por ejemplo) responden de manera muy diferente, o pueden ignorar cómo responder a algunas preguntas.

La Parte 3: "Aprendizaje a partir de la evaluación" está preparada para ayudarle a contextualizar la información que ha reunido a partir de la evaluación. La tabla proporciona un menú de medidas potenciales de acción, que ya puede haber, o no, implementado en su organización. En la Parte 3, puede marcar los elementos que ya haya logrado y destacar las áreas en las que es necesario concentrarse y qué medidas potenciales están al alcance. Al completar esta parte se preparará para la Parte 4, el desarrollo de un plan de acción de la CLC. La autoevaluación (Parte 2) y el menú de acciones (Parte 3) pueden proporcionarle un mapa de las fortalezas, debilidades y desafíos para mejorar la CLC en su organización. Usted

conocerá dónde hay una necesidad de mejor comunicación o educación. Y esto puede proveer combustible para su primer retiro para dar prioridad a las áreas principales donde es necesario comenzar el establecimiento de objetivos, la investigación y los elementos de acción.

En la **Parte 4: "Desarrollo de un plan de acción para la competencia cultural y lingüística"**, ponemos a su disposición un ejemplo de un plan de acción para su revisión y un formulario para que luego cree uno propio. Este es el momento en el que se debe ser más realista y ambicioso. Le instamos a evaluar sus recursos, el capital financiero y humano, y desarrollar un plan factible. Recuerde que la evaluación es un proceso continuo. Por lo tanto, una vez que tenga "un plan", esto no quiere decir que es el "único plan". Debe volver a revisar su plan en un momento que usted establezca (tal vez anual, semestral o trimestralmente). Pensar en la evaluación como un proceso continuo lo hace menos difícil y da lugar al progreso continuo en la CLC de su organización.

Finalmente, la **Parte 5: "Mantenimiento del objetivo"** incluye algunos consejos básicos para mantener el objetivo y su trabajo con respecto a la CLC en perspectiva. La manera más fácil de detener su trabajo con respecto a la CLC es comprometer su tiempo y recursos en exceso. Nuestra intención es cerrar con algunas cosas para recordar a medida que comienza a implementar su plan de acción para la CLC.

Términos clave y definiciones

Aculturación: proceso por el cual un grupo cultural adopta las creencias y conductas de otra, muchas veces un grupo cultural más dominante. La aculturación no significa el rechazo de la propia cultura como consecuencia de la adaptación a otra cultura.

Normas CLAS: sigla en inglés de “Servicios cultural y lingüísticamente adecuados”. Las Normas CLAS nacionales fueron emitidas por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos como respuesta a las necesidades cambiantes de atención médica de grupos cultural y lingüísticamente diversos. (Véase el texto completo de las normas en el Apéndice A)

Competencia cultural y lingüística (*Cultural and Linguistic Competency, CLC*): la competencia cultural y lingüística es un conjunto de conductas, actitudes y políticas congruentes que confluyen en un sistema, agencia o entre profesionales que posibilita un trabajo eficaz en situaciones interculturales.

Intermediario cultural: los intermediarios culturales son individuos u organizaciones que entienden las necesidades de la comunidad y las estrategias de difusión que funcionarán (o no) para una comunidad dada.

Cultura: los pensamientos, comunicaciones, acciones, costumbres, creencias, valores e instituciones de grupos raciales, étnicos, religiosos, de género, de orientación sexual, de discapacidad, sociales o de otro tipo. La cultura define cómo se recibe la información, como se

ejercen los derechos y las protecciones y cómo los individuos comprenden y reaccionan entre sí dentro de su grupo definido.

Interpretación: la comunicación de un idioma a otro idioma en forma oral.

LEP: sigla en inglés de “dominio limitado del inglés”. Una persona con LEP habla o comprende poco o nada de inglés. Los individuos con LEP pueden ser capaces de comunicarse en una conversación, pero son incapaces de entender la jerga técnica y con detalles específicos. Existe una diferencia entre los servicios de comunicación relacionados con el idioma y los relacionados con la discapacidad. Este proceso de evaluación puede utilizarse para ambos.

Servicios de asistencia lingüística: incluye el uso de dispositivos de accesibilidad y todos los métodos de comunicación por escrito, silenciosos y orales.

Tarjetas informativas: documentos utilizados para anunciar los servicios de la organización. En el contexto de la CLC, estas tarjetas pueden ser de información promocional acerca de la organización o tarjetas de "Hablo ____" que deben traducirse a varios idiomas.

Traducción: la comunicación de un idioma a otro idioma en forma escrita.

Minoritario: un grupo o individuo que es miembro de un grupo no dominante.

PARTE 2: EL PROCESO DE AUTOEVALUACIÓN

Esta sección está concebida para ayudarle como organización a evaluar su competencia cultural y lingüística. Hemos incluido una herramienta de autoevaluación de la organización (nivel administrativo) y una individual (nivel del personal), cada una organizada en un formato de lista de verificación. Teniendo en cuenta la amplia gama de organizaciones que pueden utilizar esta herramienta de evaluación se configura como un formulario. Lo instamos a que utilice las herramientas de manera tal que refleje mejor el enfoque de su organización, ya sea como proveedor de servicios directos, proveedor de servicios indirectos u organización concentrada en la defensa. Por lo tanto, algunas encuestas o medidas de acción pueden no ser pertinentes para su respectiva organización. También nos gustaría subrayar que el propósito de esta herramienta es ayudarlo y capacitarlo a usted y a sus compañeros de trabajo sobre la CLC.

Existen varias formas de completar esta herramienta de autoevaluación y evaluar los resultados que genera. Las organizaciones encontrarán que no todas las secciones son pertinentes para su estado actual de desarrollo organizativo. Le instamos a pensar en esto como un proceso. Si determina que tiene un porcentaje más bajo de CLC en un área determinada considere evaluar el mejoramiento gradual con el tiempo en lugar de verlo como un déficit. Será más probable que continúe con el proceso si celebra sus mejoras en lugar de juzgar sus deficiencias/carencias. La CLC es un proceso continuo, por lo que esperamos que su organización siempre tenga trabajo que hacer.

¡Esta es una señal del verdadero compromiso con la CLC!

La autoevaluación puede realizarse de varias maneras según su organización, la cantidad de personas que participan, la configuración de su organización y sus objetivos de evaluación. Los formularios pueden entregarse a los individuos para que los completen en privado. O, si su organización tiene una cultura de colaboración establecida, es posible que desee dedicar un período de tiempo de 3 horas e invitar a miembros representativos de todas las facciones de su organización (personal, junta directiva, personas que reciben servicios, voluntarios, etc.) a asistir y trabajar juntos para completar y analizar los resultados. Esto posibilitará el intercambio de información y la conversación. Para plazos más cortos, podría editar el formulario para concentrarse en un par de categorías o reducir la cantidad de elementos debajo de cada encabezado. Y, a largo plazo, puede que se encuentre agregando o modificando categorías, preguntas y mediciones.

La lista de verificación de la evaluación se agrupa de acuerdo con las siguientes áreas principales:

- **Sección A:** Acceso lingüístico. Esta sección le ayudará a evaluar la capacidad de su organización para trabajar eficazmente para las personas con dominio limitado del inglés (LEP).
- **Sección B:** Difusión. Esta sección le ayudará a evaluar la difusión prevista de su organización en comunidades minoritarias/con LEP y los componentes necesarios para hacer más eficaz su difusión, incluso el desarrollo de relaciones con los intermediarios culturales.
- **Sección C:** Planificación estratégica. Esta sección le ayudará a evaluar la manera en que su organización ha integrado la CLC en su plan estratégico, incluso el establecimiento de prioridades, la elaboración de informes y la evaluación.
- **Sección D:** Personal y capacitación. En esta sección se analiza si el personal y la junta son representativos de su área de servicio, y si la capacitación que se adapta a las características demográficas locales de su área de servicio e inclusive de los servicios lingüísticos se pone a disposición del personal y la junta.
- **Sección E:** Servicios directos. Finalmente, esta sección se incluye en la encuesta individual para ayudar a evaluar la experiencia del personal con CLC en la organización en relación con la provisión de servicios.

Hemos dividido la evaluación en estas secciones con el fin de permitir que su organización evalúe sus capacidades, fortalezas y desafíos de una manera que sea lógica y manejable. Tenga en cuenta que esta no es una lista de verificación exhaustiva y tiene la intención de brindarle una evaluación / descripción de referencia de dónde se encuentra actualmente su organización en el camino a la CLC. Le instamos a que haga más

preguntas y profundice más mediante la utilización de algunos de los recursos ubicados en el sitio web de ASIAC, www.asiac.org, así como también hacer consultas externas cuando sea posible.

Sugerencias para abordar la evaluación:

1. Le instamos a que la aborde como una oportunidad para considerar cómo se están satisfaciendo las necesidades de diversas poblaciones en su área de servicio, y no como un examen o una clasificación. Es útil convocar a una reunión a la organización antes de realizar la evaluación para analizar cómo hacer el proceso más relevante y útil para su contexto. Este es un proceso de desarrollo y se recomienda revisar la evaluación con periodicidad para evaluar sus medidas de acción y el movimiento hacia sus metas.
2. Comunique a su personal, administradores y miembros de la junta que el objetivo es descubrir dónde puede avanzar la organización, y no evaluar el desempeño individual. Anime a los encuestados a ser francos y veraces en sus respuestas, independientemente de si el participante cree que la respuesta es "correcta" o "incorrecta".
3. Coordine una reunión informativa después que el personal haya completado las encuestas para que puedan analizar los comentarios o los desafíos a los que se enfrentan mientras las responden. Esta sería una buena oportunidad para que la administración o un grupo de trabajo (compuesto por el personal, miembros de la junta y asesores de la comunidad) personalicen y adapten las evaluaciones, es decir, si determinan que algunas de las preguntas son irrelevantes para lo que hace su organización.

¿Qué son las evaluaciones de la organización y la individual? El objetivo principal tanto de la evaluación individual como la de la organización son las mejoras sostenibles, a largo plazo. La encuesta individual se centra en el conocimiento y las perspectivas de los miembros del personal con respecto a las diferencias culturales y a los servicios de adaptación cultural y lingüística. La encuesta de la organización se centra en las características demográficas, políticas y prácticas de la organización en su totalidad que ilustran su enfoque de la CLC.

¿Quién debería realizar la evaluación de la organización? Los administradores o el personal que conoce las políticas, procedimientos, plan estratégico y prácticas de fijación de la agenda de la organización, deben realizar la evaluación de la organización.

¿Cuál es el objetivo de la evaluación de la organización? La evaluación de la organización se ha diseñado para ayudarle a entender las piezas estructurales que se han establecido para asegurar la CLC.

¿Qué temas cubre la evaluación de la organización? Los temas analizados incluyen si la misión refleja un compromiso con la CLC, qué información demográfica se reúne acerca de las personas que reciben servicios, si los datos demográficos del personal, la administración, y la junta reflejan la demografía del área de servicio y de las personas que reciben los servicios, de qué manera los servicios se ponen a disposición de las personas con dominio limitado del inglés, qué mecanismos están implementados para la participación y evaluación de la comunidad, y cómo se evalúan los servicios y posteriormente cómo se utilizan para la planificación de los servicios.

¿Quién debería realizar la evaluación individual? Los miembros del personal con la responsabilidad de poner en contacto a las personas con un recurso/servicio o, en general, los que tienen más

interacción directa con las personas que reciben los servicios y con los miembros de la comunidad, deben realizar la evaluación individual.

¿Cuál es el objetivo de la evaluación individual? La evaluación individual está diseñada para evaluar las actitudes personales y las creencias culturales de los distintos miembros del personal, sus perspectivas sobre las personas posiblemente pertenecientes a minorías / con LEP, así como también sus conocimientos prácticos y conocimiento de los servicios de su organización que se brindan a estos grupos más desfavorecidos.

¿Qué temas cubre la evaluación individual? Las cuestiones analizadas en la evaluación individual incluyen cómo se ponen los servicios de acceso lingüístico a disposición de las personas, el conocimiento y la participación en las evaluaciones comunitarias de la organización, la percepción de los individuos de la CLC de las agencias y las propias opiniones de los distintos miembros del personal sobre su CLC y su percepción de la necesidad de tenerla. La diferencia se observa entre los servicios de comunicaciones relacionados con idiomas extranjeros y los relacionados con la discapacidad, aunque la evaluación se refiere a ambos; es probable que las organizaciones financiadas por el PADDC hayan hecho un trabajo importante para hacer que sus servicios sean accesibles a las personas con discapacidad, pero no se han integrado plenamente las necesidades de las personas que viven con una discapacidad y también tienen LEP.

¿De qué recursos adicionales se dispone para completar las evaluaciones individual y de la organización? Se recomienda que cada encuestado tenga una copia de los “Términos clave y definiciones” y los Apéndices A y B que incluyen una lista de las normas CLAS y estudios de casos de otras organizaciones en su propio camino hacia el desarrollo de una mayor CLC.

EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

El objetivo de esta evaluación es conocer dónde puede avanzar la organización en su totalidad en la competencia cultural y lingüística. Por favor, sea sincero y veraz en sus respuestas.

SECCIÓN A: ACCESO LINGÜÍSTICO

Esta sección le ayudará a evaluar la capacidad de su organización para trabajar efectivamente con personas con dominio limitado del Inglés (*Limited English Proficiency, LEP, por sus siglas in inglés*).

Nota: Para abordar esta sección de la manera más pertinente, su organización puede tener que llevar a cabo una investigación para determinar la demografía y los idiomas que se hablan en su área de servicio.

Mayormente
de acuerdo Mayormente
en desacuerdo No estoy
seguro

1. La diversidad lingüística de las personas que reciben servicios es un reflejo de la diversidad lingüística en nuestra área de servicio.
2. Nuestra organización tiene una manera sistematizada y eficaz de informar a las personas sobre la disponibilidad de servicios de interpretación.
3. Nuestra organización tiene una manera sistematizada y eficaz de informar a las personas sobre la disponibilidad de documentos traducidos.
4. Se ofrecen a las personas servicios de traducción, interpretación y comunicación relacionados con la discapacidad (lenguaje de señas, transcripción en Braille, dispositivos de accesibilidad, etc.) de forma gratuita.
5. Los documentos están disponibles en varios idiomas, con prioridades basadas en la demografía del área de servicio.
6. Nuestra organización mide la satisfacción de las personas con los servicios de traducción e interpretación.
7. Se dispone de recursos financieros para apoyar los servicios de traducción e interpretación necesarios debido al LEP o discapacidad, que afectan la comunicación.

Mayormente
acuerdo Mayormente
en desacuerdo No estoy de
seguro

TOTALES DE LA SECCIÓN A:

Contar la cant. de respuestas en cada columna e incluir el total aquí. #____ #____ #____

PUNTO DE REFERENCIA DE LA SECCIÓN A:

Calcular el porcentaje del punto de referencia de las respuestas “Mayormente de acuerdo” / cant. total de preguntas.

(Por ejemplo, si el encuestado responde 5 “Mayormente de acuerdo”, el porcentaje se calcularía dividiendo 5 por 7, con lo que se obtendría un punto de referencia del 71%).

SECCIÓN A: PUNTO DE

REFERENCIA ____%

EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

SECCIÓN B: DIFUSIÓN

Esta sección le ayudará a evaluar la difusión prevista de su organización en comunidades minoritarias / con LEP y los componentes necesarios para hacer más eficaz su difusión, incluso el desarrollo de relaciones con los intermediarios culturales.

	Mayormente de acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy seguro
8. La diversidad cultural de las personas que reciben servicios es un reflejo de la diversidad cultural en nuestra área de servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Tenemos una junta asesora de la comunidad (o entidad similar) para abordar las cuestiones comunitarias relacionadas específicamente con los grupos culturales representados por las personas que reciben nuestros servicios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Tenemos alianzas con la comunidad con algunos de los siguientes grupos: organizaciones comunitarias, programas de extensión, empresas propiedad de minorías, organizaciones religiosas y clínicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Participamos en algunas de las siguientes actividades de difusión: ferias de salud / comunitarias, sesiones de información pública en nuestra organización y otros centros comunitarios, distribución de volantes y publicidad en la comunidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Hemos trabajado con intermediarios culturales. <i>Individuos u organizaciones que entienden las necesidades de la comunidad y las estrategias de difusión que funcionarán (o no) para una comunidad dada.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Hemos desarrollado un plan de difusión que se dirige específicamente a las comunidades minoritarias/con dominio limitado del inglés.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TOTALES DE LA SECCIÓN B:

Contar la cant. de respuestas en cada columna e incluir el total aquí.

Mayormente
de acuerdo Mayormente
en desacuerdo No estoy de
seguro

____ # ____ # ____

PUNTO DE REFERENCIA DE LA SECCIÓN B:

Calcular el porcentaje del punto de referencia de las respuestas "Mayormente de acuerdo" / cant. total de preguntas.

(Por ejemplo, si el encuestado responde 2 "Mayormente de acuerdo", el porcentaje se calcularía dividiendo 2 por 6, con lo que se obtendría un punto de referencia del 33%).

SECCIÓN B: PUNTO DE
REFERENCIA ____ %

EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

SECCIÓN C: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Esta sección le ayudará a evaluar cómo su organización ha integrado la competencia cultural y lingüística en su plan estratégico, incluso el establecimiento de prioridades, la elaboración de informes y la evaluación.

	Mayormente de acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy seguro
14. La competencia cultural y lingüística se incluye en la declaración de objetivos, políticas y procedimientos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Un comité, grupo de trabajo o áreas del programa aborda cuestiones de competencia cultural y lingüística.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Llevamos a cabo evaluaciones periódicas de las necesidades de la comunidad en general que incluyen el acceso lingüístico.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Tenemos un proceso para determinar las necesidades de acceso lingüístico entre los grupos en el área de servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Nuestros programas y políticas se revisan periódicamente en lo que respecta a la competencia cultural y lingüística.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Se hacen esfuerzos para garantizar que los miembros de todas las juntas asesoras reflejen la diversidad cultural de las personas en el área de servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Reunimos información demográfica de todas las personas que reciben servicios, incluso la identidad cultural, identidad racial, identidad étnica, orientación sexual, dominio del inglés, idioma preferido al hablar, idioma preferido al escribir, conocimientos/creencias/valores sobre salud, desafíos físicos e información socioeconómica.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Evaluamos los datos periódicamente y los integramos en las evaluaciones de nuestra organización o estrategias previstas de difusión en la identificación de necesidades insatisfechas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Tenemos miembros de la junta y personal asignado para evaluar nuestra oferta de servicios y actividades de extensión para atender a las personas de diversas culturas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
TOTALES DE LA SECCIÓN C:	Mayormente de acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy seguro

Contar la cant. de respuestas en cada columna e incluir el total aquí. # ____ # ____ # ____

PUNTO DE REFERENCIA DE LA SECCIÓN C:

Calcular el porcentaje del punto de referencia de las respuestas "Mayormente de acuerdo" / cant. total de preguntas.

(Por ejemplo, si el encuestado responde 6 "Mayormente de acuerdo", el porcentaje se calcularía dividiendo 6 por 9, con lo que se obtendría un punto de referencia del 66%).

SECCIÓN C: PUNTO DE

REFERENCIA ____ %

EVALUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

SECCIÓN D: PERSONAL Y CAPACITACIÓN

En esta sección se analiza si el personal y la junta directiva son representativos de su área de servicio, y si la capacitación que se adapta a las características demográficas locales de su área de servicio, inclusive de los servicios lingüísticos se pone a disposición del personal y la junta directiva.

	Mayormente de acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy seguro
23. El personal está capacitado en el reconocimiento de la necesidad de traducción e interpretación para las personas con dominio limitado de inglés o discapacidades, que afectan la comunicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. El personal recibe capacitación en el acceso y uso adecuado de los servicios de interpretación necesarios para las personas con LEP o discapacidades, que afectan la comunicación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Existen estrategias para contratar / retener un equipo administrativo con diversidad cultural.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. La diversidad cultural de nuestra junta directiva es el reflejo de la diversidad cultural de nuestra comunidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. La diversidad cultural de nuestro personal refleja la diversidad cultural de nuestra comunidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TOTALES DE LA SECCIÓN D:

Contar la cant. de respuestas en cada columna e incluir el total aquí.

Mayormente
de acuerdo Mayormente
en desacuerdo No estoy
seguro

#____ #____ #____

SECCIÓN D: PUNTO DE REFERENCIA ____%

PUNTO DE REFERENCIA DE LA SECCIÓN D:

Calcular el porcentaje del punto de referencia de las respuestas

"Mayormente de acuerdo" / cant. total de preguntas.

(Por ejemplo, si el encuestado responde 3 "Mayormente de acuerdo", el porcentaje se calcularía dividiendo 3 por 5, con lo que se obtendría un punto de referencia del 60%).

SU PUNTO DE REFERENCIA TOTAL DE LA ORGANIZACIÓN:

Calcular el porcentaje del punto de referencia de las respuestas
"Mayormente de acuerdo" / cant. total de preguntas.

(Por ejemplo, si el encuestado responde un total de 11 "Mayormente de acuerdo" a 27 preguntas, el porcentaje se calcularía dividiendo 11 por 27, con lo que se obtendría un punto de referencia del 41%).

PUNTO DE REFERENCIA DE LA ORGANIZACIÓN ____%

EVALUACIÓN INDIVIDUAL

El objetivo de esta evaluación es conocer dónde puede mejorar la organización en su totalidad en la competencia cultural y lingüística, y no evaluar el desempeño individual. Por favor, sea sincero y veraz en sus respuestas.

SECCIÓN A: ACCESO LINGÜÍSTICO

Esta sección le ayudará a evaluar la capacidad de su organización para trabajar efectivamente con personas con dominio limitado del inglés (*Limited English Proficiency, LEP, por sus siglas en inglés*) o discapacidades que afectan la comunicación.

	Mayormente de acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy seguro
1. Mi organización tiene acceso a servicios de comunicación relacionados con la discapacidad (lenguaje de señas, transcripción en Braille, dispositivos de accesibilidad, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Los servicios de comunicación relacionados con la discapacidad están disponibles de forma gratuita para las personas que reciben los servicios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Mi organización tiene acceso a servicios lingüísticos en idiomas extranjeros (es decir, traducción e interpretación de idiomas).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Los servicios lingüísticos en idiomas extranjeros se encuentran disponibles en forma gratuita.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Informo a las personas sobre la disponibilidad de servicios lingüísticos en idiomas extranjeros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. He utilizado servicios de interpretación y traducción en idiomas extranjeros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Los documentos están disponibles en varios idiomas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Informo a las personas sobre la disponibilidad de documentos traducidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Mi organización tiene una forma de medir la satisfacción de las personas con los servicios de traducción e interpretación y la implemento con las personas que reciben servicios por parte mía.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Se dispone de recursos financieros para apoyar los servicios de traducción e interpretación.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TOTALES DE LA SECCIÓN A:

Mayormente de acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy seguro
--------------------------	-----------------------------	--------------------

Contar la cant. de respuestas en cada columna e incluir el total aquí.

#____ #____ #____

PUNTO DE REFERENCIA DE LA SECCIÓN A:

SECCIÓN A: PUNTO DE

Calcular el porcentaje del punto de referencia de las respuestas
“Mayormente de acuerdo” / cant. total de preguntas.

REFERENCIA ____%

(Por ejemplo, si el encuestado responde 8 “Mayormente de acuerdo”, el porcentaje se calcularía dividiendo 8 por 10, con lo que se obtendría un punto de referencia del 80%).

EVALUACIÓN INDIVIDUAL

SECCIÓN B: DIFUSIÓN

Esta sección le ayudará a evaluar la difusión prevista de su organización en comunidades minoritarias / con LEP y los componentes necesarios para hacer más eficaz su difusión, incluso el desarrollo de relaciones con los intermediarios culturales.

	Mayormente de acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy seguro
11. La diversidad cultural de las personas que reciben nuestros servicios es un reflejo de la diversidad cultural en nuestra área de servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Tenemos una junta asesora de la comunidad (o entidad similar) para abordar las cuestiones comunitarias relacionadas específicamente con los grupos culturales representados por nuestros clientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Tenemos alianzas con la comunidad con algunos de los siguientes grupos: organizaciones comunitarias, programas de extensión, empresas propiedad de minorías, organizaciones religiosas y clínicas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Participamos en algunas de las siguientes actividades de difusión: ferias de salud / comunitarias, sesiones de información pública en nuestra organización y otros centros comunitarios, distribución de volantes y publicidad en la comunidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Tenemos relación con un intermediario cultural. <i>(Individuos u organizaciones que entienden las necesidades de la comunidad y las estrategias de difusión que funcionarán (o no) para una comunidad dada)</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. <i>Mi organización se esfuerza por llegar a los individuos y las comunidades de minorías culturales y religiosas.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. <i>Nuestra organización es un lugar acogedor/cómodo para las poblaciones de clientes de diversas culturas.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. <i>La información con respecto a temas culturales y necesidades lingüísticas específicas de las comunidades en nuestra área de servicio es compartida entre el personal.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Los procedimientos de resolución de conflictos son (o es probable que sean) manejados de una manera que es adecuada desde el punto de vista cultural y capaz de abordar con eficacia los malentendidos culturales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Mayormente de acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy seguro

TOTALES DE LA SECCIÓN B:

Contar la cant. de respuestas en cada columna e incluir el total aquí.

____ # ____ # ____

PUNTO DE REFERENCIA DE LA SECCIÓN B:

Calcular el porcentaje del punto de referencia de las respuestas "Mayormente de acuerdo" / cant. total de preguntas.

(Por ejemplo, si el encuestado respondió "Mayormente de acuerdo" a 6 de las preguntas, el porcentaje se calcularía dividiendo 6 por 9, con lo que se obtendría un punto de referencia del 66%).

SECCIÓN B:

PUNTO DE
REFERENCIA ____ %

EVALUACIÓN INDIVIDUAL

SECCIÓN C: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Esta sección le ayudará a evaluar cómo su organización ha integrado la competencia cultural y lingüística en su plan estratégico, incluso el establecimiento de prioridades, la elaboración de informes y la evaluación.

	Mayormente de acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy seguro
20. Mi organización tiene un gran interés en analizar y abordar los obstáculos potenciales que pueden enfrentar las personas al intentar acceder a los servicios que ofrecemos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. La información de las evaluaciones de las necesidades comunitarias se comparte con el personal.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Mi organización está abierta a las sugerencias del personal y los clientes con respecto a las formas de mejorar la competencia cultural y lingüística.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Los comités asesores y de planificación de programas están compuestos por miembros que representan a los diversos entornos culturales que se encuentran en el área de servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Considero que mi organización es cultural y lingüísticamente competente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TOTALES DE LA SECCIÓN C:

Contar la cant. de respuestas en cada columna e incluir el total aquí. # _____ # _____ # _____

PUNTO DE REFERENCIA DE LA SECCIÓN C:

Calcular el porcentaje del punto de referencia de las respuestas
“Mayormente de acuerdo” / cant. total de preguntas.

(Por ejemplo, si el encuestado responde 2 “Mayormente de acuerdo”, el porcentaje se calcularía dividiendo 2 por 5, con lo que se obtendría un punto de referencia del 40%).

SECCIÓN C:

PUNTO DE
REFERENCIA _____ %

EVALUACIÓN INDIVIDUAL

SECCIÓN D: PERSONAL Y CAPACITACIÓN

En esta sección se analiza si el personal y la junta directiva son representativos de su área de servicio, y si la capacitación que se adapta a las características demográficas locales de su área de servicio, inclusive de los servicios lingüísticos, se pone a disposición del personal y de la junta directiva.

	Mayormente acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy de seguro
25. Me he capacitado en cómo reconocer cuándo se deben utilizar los servicios de comunicación relacionados con la discapacidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Me he capacitado en cómo acceder y utilizar correctamente los servicios de comunicación relacionados con la discapacidad.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Me he capacitado en cómo reconocer cuándo se deben utilizar los servicios lingüísticos en idiomas extranjeros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28. Me he capacitado en cómo acceder y utilizar correctamente los servicios lingüísticos en idiomas extranjeros.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Mi organización contrata activamente a los empleados que hablan idiomas que reflejan las necesidades de las personas que reciben servicios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Mi organización contrata activamente empleados de orígenes culturales y lingüísticos diversos que son reflejo del área de servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31. Mi organización contrata activamente empleados que tienen experiencia en trabajar con poblaciones cultural y lingüísticamente diversas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. El personal refleja la diversidad cultural del área de servicio de la organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. La administración y la junta directiva reflejan la diversidad cultural del área de servicio de la organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

TOTALES DE LA SECCIÓN D:

Contar la cant. de respuestas en cada columna e incluir el total aquí.

Mayormente
de acuerdo Mayormente
en desacuerdo No estoy
seguro

SECCIÓN D:

PUNTO DE REFERENCIA DE LA SECCIÓN D:
Calcular el porcentaje del punto de referencia de las respuestas
"Mayormente de acuerdo" / cant. total de preguntas.
(Por ejemplo, si el encuestado respondió "Mayormente de acuerdo" a 6 de las preguntas, el porcentaje se calcularía dividiendo 6 por 9, con lo que se obtendría un punto de referencia del 66%).

_____ %

EVALUACIÓN INDIVIDUAL

SECCIÓN E: PROVISIÓN DEL SERVICIO

Responda a las siguientes afirmaciones con honestidad. Si bien algunas respuestas pueden parecer más evidentes, esta sección está diseñada para ayudarle a reflexionar sobre cómo trabaja y ve a las personas que reciben servicios y a los colegas de poblaciones con diversidad cultural y lingüística. Si no trabaja directamente con ninguna persona o siente que las afirmaciones no son pertinentes a su trabajo, escriba una nota de ello en el área de comentarios al final de la sección E.

	Mayormente de acuerdo	Mayormente en desacuerdo	No estoy seguro
34. Reconozco que las personas que reciben servicios toman las decisiones finales, a pesar de que sus valores y creencias pueden ser diferentes a mis valores y creencias personales y profesionales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Respeto que los valores y las creencias de mis compañeros de trabajo pueden ser diferentes a mis valores y creencias personales y profesionales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Intervengo, de forma adecuada, cuando observo que otros miembros del personal adoptan conductas que parecen no respetar otras culturas o reflejan prejuicios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Es aceptable el uso de un método de comunicación diferente al inglés oral.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. El dominio del inglés no es una medida de la capacidad intelectual.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. El uso de un método/dispositivo de comunicación relacionado con la discapacidad no es una medida de inteligencia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Utilizo intérpretes cuando trabajo con personas cuyo método de comunicación es uno que no domino.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. He desarrollado habilidades para utilizar un intérprete con eficacia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. Intento familiarizarme con los métodos de comunicación (incluso escritos, orales, imágenes o diagramas), que serán más útiles para las personas que reciben nuestros servicios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. Escribo informes (o cualquier otra forma de comunicación escrita) en un estilo y un nivel en el que las personas, familias y otros participantes del programa puedan entender.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. Soy flexible, adaptable, estoy dispuesto a iniciar los cambios que creo que servirán mejor a las personas, familias y a otros participantes del programa de diversas culturas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Sigo aprendiendo sobre las culturas de las personas y familias atendidas en el programa, incluso las actitudes hacia la discapacidad; creencias y valores culturales y sobre prácticas de salud, espirituales y religiosas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Mayo rmente de acuerdo	Mayo rmente en desacuerdo	No estoy seguro
46. Soy consciente de los factores culturales que pueden estar influyendo en la conducta de las personas que reciben servicios, familias y otros participantes del programa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. Soy consciente de los factores de riesgo socio-económico y ambiental que contribuyen a las disparidades en el acceso a la salud y a los servicios entre las comunidades en mi área de servicio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. Es conveniente que las personas puedan elegir diferentes grados de aculturación en otra cultura.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. 'Familia' puede definirse de manera diferente en diferentes culturas y los roles que desempeñan los integrantes de la familia pueden diferir entre culturas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. Los roles de género pueden variar notablemente entre las diferentes culturas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. La dinámica de poder interpersonal puede variar significativamente entre las diferentes culturas y entre personas de diferentes orígenes (es decir, las relaciones entre 'experto' y cliente, etc.).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52. Las percepciones de salud, bienestar y servicios preventivos de salud pueden tener diferentes significados de una cultura a otra.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Las percepciones de las discapacidades mentales y físicas se basan en la cultura y lo que se entiende como un enfoque 'adecuado' o 'aceptado' de interactuar con las personas puede variar significativamente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Las creencias religiosas pueden influir en el enfoque de una persona (o su familia) con respecto a la discapacidad mental y física.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Busco información entre los miembros de la comunidad y otras partes interesadas para ayudar en la adaptación de los servicios para responder a las necesidades y preferencias de los grupos cultural y étnicamente diversos que atiende mi organización.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Agregue cualquier comentario adicional:

TOTALES DE LA SECCIÓN E: (de la página anterior)

Contar la cant. de respuestas en cada columna e incluir el total aquí

Mayo rmente de acuerdo	Mayo rmente en desacuerdo	No estoy de acuerdo seguro
# _____	# _____	# _____

SECCIÓN E CONTINÚA DE LA PÁGINA ANTERIOR

PUNTO DE REFERENCIA DE LA SECCIÓN E: Calcular el porcentaje del punto de referencia de las respuestas “Mayormente de acuerdo” / cant. total de preguntas.

(Por ejemplo, si el encuestado respondió “Mayormente de acuerdo” a 17 de las preguntas, el porcentaje se calcularía dividiendo 17 por 22, con lo que se obtendría un punto de referencia del 77%).

**SECCIÓN E:
PUNTO DE
REFERENCIA** _____%

SU PUNTO DE REFERENCIA TOTAL DE LA EVALUACIÓN INDIVIDUAL:

Calcular su porcentaje del punto de referencia de las respuestas “Mayormente de acuerdo” / cant. total de preguntas.

(Por ejemplo, si el encuestado responde un total de 34 “Mayormente de acuerdo” a 55 preguntas, el porcentaje se calcularía dividiendo 34 por 55, con lo que se obtendría un punto de referencia del 62%).

**PUNTO DE REFERENCIA
DE LA EVALUACIÓN
INDIVIDUAL** _____%

Recopilación de los resultados de la encuesta

Además de recopilar información de los encuestados, de las encuestas de la organización e individuales del personal, la información más significativa se demostrará mediante la compilación de todas las encuestas de la organización (si varios administradores las completaron) o todas las encuestas a nivel del personal.

Tenga en cuenta que los formularios pueden ampliarse para registrar más de cinco encuestas.

ENCUESTAS DE LA ORGANIZACIÓN (27 preguntas)				
<i>* Tenga en cuenta que aquí se utiliza "MA" para las respuestas "Mayormente de acuerdo".</i>				
Nº de encuesta	Sección A: MA	Sección B: MA	Sección C: MA	Sección D: MA
1				
2				
3				
4				
5				
Cant. total de encuestas x 27= _____	Cant. total: _____	Cant. total: _____	Cant. total: _____	Cant. total: _____

PUNTO DE REFERENCIA COMPILADO DE LA ORGANIZACIÓN=

$\frac{\text{Cant. total de "Mayormente de acuerdo" A+B+C+D}}{\text{Cant. de encuestas}} \times \frac{27}{\text{Cant. de preguntas 27}} = \underline{\hspace{2cm}}$

ENCUESTAS INDIVIDUALES (55 preguntas)					
<i>* Tenga en cuenta que aquí se utiliza "MA" para las respuestas "Mayormente de acuerdo".</i>					
Nº de encuesta	Sección A: MA	Sección B: MA	Sección C: MA	Sección D: MA	Sección E: MA
1					
2					
3					
4					
5					
Cant. total de encuestas x 55 = _____	Cant. total: _____	Cant. total: _____	Cant. total: _____	Cant. total: _____	Cant. total: _____

PUNTO DE REFERENCIA COMPILADO DE LA
ORGANIZACIÓN

$\frac{\text{Cant. total de "Mayormente de acuerdo" A+B+C+D}}{\text{Cant. de encuestas}} \div \frac{55}{\text{Cant. de preguntas 55}} = \underline{\hspace{2cm}}$

PARTE 3: APRENDIZAJE A PARTIR DE LA EVALUACIÓN

Esta sección ofrecerá la manera de entender y contextualizar los resultados de la autoevaluación. La evaluación le ha dado una idea de las fortalezas de su organización, así como también las áreas de crecimiento. En paralelo con las secciones A-E utilizadas en la evaluación, en las siguientes páginas hemos trazado una serie de acciones de muestra que puede tomar para mejorar la competencia cultural y lingüística.

Esto no pretende ser una lista exhaustiva, sino más bien un punto de partida. Puede encontrar que estos puntos de acción de muestra no incluyen los pasos importantes que ha identificado su organización. Al revisar el menú de acciones, con un enfoque en las áreas de la CLC que ha priorizado, será capaz de identificar las posibles medidas que están dentro de la capacidad de su organización. El menú de acciones le preparará para desarrollar su plan de acción en la Parte 4 de esta guía.

En la columna de la izquierda aparecen símbolos que dan el sentido inicial de la clase (indicado por el símbolo) y el nivel (nivel más alto indicado por un símbolo doble) de los recursos: dinero (\$), tiempo (⌚) y personas (👤), necesarios para implementar las medidas de acción específicas. La combinación de los recursos específicos necesarios en cualquier instancia dada variará, por supuesto, de acuerdo con cada contexto de la organización, pero nuestro objetivo es simplemente proporcionar un conocimiento inicial que puede analizarse, probarse y concretarse.

SECCIÓN A: ACCESO LINGÜÍSTICO—Ejemplo de un menú de acción

Objetivo:

Asegúrese de que los servicios lingüísticos, la traducción e interpretación estén a disposición de las personas con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP), o discapacidades, de forma gratuita

Clave de recurso

Dinero \$ — Tiempo ☺ — Personas ☺

Los símbolos dobles representan un nivel más alto

\$

Acceda a un servicio de interpretación telefónica. (Visite el sitio web de ASIAC www.asiac.org y obtenga una lista de posibles proveedores).

\$\$-☺-☺

Acceda a proveedores de traducción de documentos. La traducción de documentos puede tener lugar internamente si tiene personal cuyo idioma materno es el idioma de destino. Independientemente de quién traduzca los documentos, es necesario verificar la traducción del documento para garantizar la exactitud. Esto puede lograrse a través del aporte de hablantes nativos o traducción inversa al inglés por parte de nativos de habla inglesa. El hablante nativo solo debe traducir a su lengua materna.

☺ -☺

Cree una hoja informativa para distribuir al personal sobre cómo acceder y utilizar los diversos servicios de traducción e interpretación, de modo tal que se disponga de una guía de referencia rápida cuando sea necesario. (Véanse más detalles en la sección Personal y capacitación).

\$-☺

Cree una hoja informativa para las personas sobre los servicios de interpretación y traducción disponibles y traduzca esta hoja en varios idiomas, estableciendo las prioridades en función de su área de servicio. Póngalas a disposición de todas las personas que reciben los servicios. Recursos tales como “Tarjetas informativas” y tarjetas de “Hablo __” pueden estar disponibles para ayudar al proveedor a identificar qué idioma habla la persona. Estas tarjetas son distribuidas a veces de forma gratuita por las compañías de interpretación o agencias gubernamentales locales.

\$-⊕

En áreas públicas comunes, coloque afiches en los idiomas principales del área de servicio que anuncien los servicios de interpretación y traducción.

\$-⊕-☺

Identifique (o cree) para la traducción un documento informativo general que describa los programas de la organización con la información de contacto necesaria.

Comience con los idiomas hablados con más frecuencia en su área de servicio. Para las organizaciones más avanzadas, considere hacer traducciones adicionales si es necesario, en función de los datos demográficos.

\$-⊕-☺

Tenga disponible personal bilingüe y bicultural capacitado para proporcionar servicios de traducción e interpretación.

Comience con los idiomas hablados con más frecuencia en su área de servicio.

⊕-☺-⊕ ⊕-\$

Es muy recomendable que se establezcan relaciones de intermediación cultural. Estos individuos deben ser capaces de actuar como intermediarios en el nivel más básico, comunicando las diferencias y similitudes culturales así como también recomendando formas de superar las diferencias y mejorar la provisión del servicio. Se recomienda una combinación de relación con el intermediario cultural interna y externa a la organización. (Un ejemplo es un empleado bilingüe que sea contratado específicamente para proporcionar servicios de traducción e interpretación). Piense en términos generales sobre quiénes pueden ser; estas personas se pueden encontrar entre el personal, voluntarios, personas que se benefician de sus servicios, asesores comunitarios, etc.

\$\$-☺-⊕

Acceda a servicios de comunicación relacionados con la discapacidad (lenguaje de señas, transcripción en Braille, dispositivos de accesibilidad, etc.) Asegúrese de que los servicios de comunicación relacionados con la discapacidad estén disponibles de forma gratuita para las personas que reciben los servicios. Debe capacitarse al personal en cómo acceder a estos servicios y deben desarrollarse documentos sobre su disponibilidad para las personas.

\$\$-⊕

Acceda a servicios de interpretación en persona.

⌚ -😊

Incorpore opciones en idiomas extranjeros relacionadas con la discapacidad como parte de un sistema telefónico automatizado de respuesta.

\$\$-⊕ ⊕ -😊

Asegúrese de que su sitio web sea accesible en otros idiomas (como mínimo, el idioma extranjero hablado con más frecuencia en su área de servicio). (Este es un emprendimiento más costoso, en especial cuando se combina con el acceso para discapacitados, como la traducción de audio). Tenga en cuenta recursos tales como personal y voluntarios bilingües o, como último recurso, agregue una opción de traducción automática (por ejemplo, un botón del traductor de Google) a su sitio web.

⊕ -😊

Aiente a los gobiernos del condado local y a los proveedores de transporte a acceder a servicios de interpretación por teléfono (si ya no lo han hecho). Con los documentos disponibles en idiomas extranjeros, aumenta la probabilidad de que sea necesario responder a las consultas en idiomas extranjeros. (Esto es para aquellas organizaciones que han demostrado un alto nivel de compromiso y avance y están dispuestas a asumir un papel de defensa y apoyo).

SECCIÓN B: ALCANCE—Ejemplo de un menú de acción

Objetivo:

Trabajar eficazmente con intermediarios culturales en la realización de la difusión enfocada a los grupos menos representados.

Clave de recurso

Dinero \$ — Tiempo ☺ — Personas ☺

Los símbolos dobles representan un nivel más alto

☺ -☺

Identifique los grupos menos representados en el área de servicio.

☺ -☺

Trabaje con intermediarios culturales para identificar estrategias efectivas de difusión.

☺ -☺

Identifique miembros de la comunidad que estarían interesados en trabajar con su organización.

☺ -☺

Participe en otras comunidades y eventos de la organización para establecer una presencia. Establezca y construya dichas alianzas de comunidad y colaboración.

☺ ☺ -☺ ☺

Desarrolle una estrategia de difusión (esto incluye identificar dónde y cómo llevar a cabo la difusión, crear documentos, etc.), con objetivos y responsabilidades claros.

\$-☺ ☺ -☺ ☺

Fomente relaciones sostenibles y reclute efectivamente al transmitir claramente lo siguiente cuando realice la difusión en sus comunidades de LEP específicas:

- La importancia del trabajo de la organización para las comunidades que representan;
- El interés de la organización en la educación y la calidad de vida de las comunidades que representan;

- La capacidad de cambio positivo que puede surgir de una relación mutuamente beneficiosa;
 - El interés de la organización en aprender acerca de las necesidades específicas de las comunidades que representan y responder a ellas.
-

⊕ - ☺

Cree un espacio para compartir con el personal respecto a las necesidades culturales y lingüísticas de las comunidades en su área.

⊕ - ☺

Aumente los esfuerzos para apoyar o participar en eventos comunitarios que no estén directamente relacionados con su campo. Fomente la buena voluntad mutua manteniendo presencia en la comunidad y voluntad de construir alianzas, incluso cuando no benefician directamente a los objetivos inmediatos de la organización.

\$-⊕ - ☺

Lleve a cabo una evaluación permanente de las necesidades de la comunidad y trabaje con intermediarios culturales para realizar encuestas y entrevistas grupales. Esto puede implicar la difusión en otros idiomas y la provisión de servicios de traducción e interpretación durante las entrevistas grupales, o la traducción de las encuestas en el idioma de destino de la comunidad.

\$-⊕ - ☺

Establezca una junta comunitaria/de asesoramiento al consumidor para evaluar los proyectos y servicios comunitarios en curso para asegurarse de que sean culturalmente adecuados. Dicha junta también debe ser instrumental en brindar aportaciones para la evaluación de las necesidades de la comunidad (mencionado anteriormente).

Vea recomendaciones afines en Planificación estratégica.

SECCIÓN C: PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA—Ejemplo de un menú de acción

Objetivo:

Incorporar y priorizar las medidas culturales y lingüísticas en la Planificación estratégica.

Clave de recurso

Dinero \$ — Tiempo ⏳ — Personas ☺

Los símbolos dobles representan un nivel más alto



La Oficina de Salud para las Minorías recomienda una evaluación inicial para inventariar los puntos fuertes relacionados con el idioma y la cultura (por ejemplo personal bilingüe, relaciones con organizaciones comunitarias), debilidades (por ejemplo falta de acceso a intérpretes, falta de formularios adecuados desde el punto de vista cultural para las personas que reciben servicios) y oportunidades de mejora (por ejemplo contratación de voluntarios y personal que conozcan varios idiomas). Si se ha llegado hasta aquí, ha llevado a cabo, como mínimo, una evaluación interna. Incluso después de la evaluación inicial, las organizaciones deben continuar llevando a cabo periódicamente evaluaciones internas de la organización, que se pueden integrar en el plan estratégico.



Si su organización no ha llevado a cabo un plan estratégico para la organización, comience por hacerlo. Un plan estratégico, con una misión y visión coherentes para la organización, es fundamental para concentrar los esfuerzos de todos en su organización, así como también proporcionar un marco crítico para esbozar los objetivos, los resultados esperados y las responsabilidades. Por ejemplo, si la difusión es una meta de la organización, es probable que fracase si no queda claro cuáles son las medidas intermedias y quién es responsable de qué. Si bien tendrá una tarea más grande por delante, le ofrecerá la oportunidad de integrar la competencia cultural y lingüística en su plan desde el principio, en lugar de en forma retroactiva. Los resultados de la evaluación inicial mencionada anteriormente se deben utilizar como información para su plan estratégico.



Llevar a cabo una evaluación franca de los datos demográficos regionales actuales, incluso las comunidades en su área de servicio.



Los datos obtenidos de las evaluaciones en curso y las evaluaciones existentes deben analizarse y utilizarse como información para las modificaciones de la política/el programa. Priorice la capacidad lingüística en la contratación de personal y voluntarios.

Priorice la difusión y la contratación con el objetivo de aumentar la participación de miembros de la comunidad con diversidad cultural y lingüística.



Invite a los miembros de la comunidad a examinar los programas, las prácticas y políticas por lo menos una vez al año. Su organización recibirá conocimientos útiles para identificar posibles barreras culturales y lingüísticas, así como también aprender nuevos enfoques del aporte de los miembros de la comunidad que representan diversos orígenes.



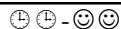
Las evaluaciones en curso deben integrarse en el plan estratégico.

- Establezca con claridad quién es responsable de realizar las evaluaciones, los intervalos a los que se llevarán a cabo y qué se cubrirá.
 - Desarrolle las evaluaciones, utilizando los recursos y los bancos de preguntas disponibles en el sitio web de ASIAC.
-



Incorpore medidas culturales y lingüísticas en las evaluaciones existentes. Enfoques posibles:

- Reúna datos básicos sobre diversas poblaciones (por ejemplo, raza, origen étnico, idioma hablado en el hogar) en las encuestas de satisfacción y evalúe la calidad de los servicios entre los diferentes grupos.
 - Para las revisiones de desempeño, incluya preguntas que se concentren en si existen diferencias entre los grupos étnicos/lingüísticos/o de otro tipo en la utilización de los servicios (por ejemplo, cancelaciones y ausencias). Por ejemplo, un examen de los datos de ausencia podría revelar momentos del día en los que las personas de grupos específicos son propensas a no cumplir con las citas.
-



Si su organización ya ha sido objeto de un plan estratégico o está atrasado en la evaluación de un plan existente, este es el lugar para comenzar.

- Forme un comité pequeño encargado de desarrollar un plan estratégico integral para la implementación en toda la organización de las 14 normas CLAS.
 - Haga todos los esfuerzos razonables para incluir representación de la comunidad en este comité, en forma de individuos de orígenes culturales no dominantes.
 - Los miembros del comité deben familiarizarse con las normas CLAS y los recursos afines (véase el Apéndice A)
 - El comité debe comenzar examinando los servicios, políticas y procedimientos de la organización, con las 14 normas CLAS como marco de referencia. Deben señalarse las áreas donde pueden hacerse mejoras/modificaciones.
-



Asegúrese de que los instrumentos de encuestas comunitarias sean cultural y lingüísticamente adecuados, con cuestionarios traducidos o encuestadores bilingües.

SECCIÓN D: PERSONAL Y CAPACITACIÓN—Ejemplo de un menú de acción

Clave de recurso

Dinero \$ — Tiempo ⏳ — Personas ☺

Los símbolos dobles representan un nivel más alto



Cree una “hoja informativa” para distribuir al personal sobre cómo acceder a los servicios de interpretación.

La hoja informativa y los cursos de capacitación deben incluir los siguientes temas:

- Cómo acceder a los servicios de interpretación;
- Información básica de interpretación;
- Cómo determinar si una persona tiene dominio limitado del inglés y si deben proporcionarse servicios lingüísticos a la persona;
- Los procedimientos internos para solicitar un intérprete o acceder a la interpretación telefónica.
- La diferencia entre la interpretación telefónica y en persona y cuándo debe utilizarse cada una;
- Protocolo de una interpretación correcta;
- Los diferentes tipos de servicios de comunicación relacionada con la discapacidad.

Tenga en cuenta que el proveedor debe tratar directamente con el cliente durante una sesión de interpretación; las conversaciones por separado (entre el cliente/intérprete o el personal/intérprete) no son adecuadas; el intérprete debe interpretar todo lo que oye el cliente.



Realice sesiones de capacitación breves de 10 minutos para todo el personal para informarle sobre la disponibilidad de estos servicios y cómo utilizarlos adecuadamente (véase la recomendación de la “hoja informativa”). Como mínimo, cualquier miembro del personal que tenga contacto con los miembros de la comunidad, ya sea a través de servicios directos, difusión, conversaciones telefónicas o la creación de publicaciones debe tener en cuenta estos servicios.



Contrate y retenga activamente a miembros de la junta o del personal que reflejen la composición demográfica de su área de servicio.

Contrate y retenga activamente miembros de la junta o del personal que puedan hablar otros idiomas además del inglés.

⊕ - ⊙

Contrate y retenga activamente miembros de la junta o del personal de poblaciones cultural y lingüísticamente diversas.

⊕ - ⊙ - \$

El personal debe recibir más capacitación profunda y continua que se adapte a los puntos fuertes y desafíos de su organización, una vez que dichos puntos fuertes y desafíos específicos se identifiquen en la autoevaluación.

☺

Contrate recepcionistas y otro personal de primera línea con capacidad plurilingüe dando prioridad a las necesidades lingüísticas de la comunidad local.

☺ - ⊕

Asegúrese de que las juntas asesoras y las comisiones de planificación de los programas incluyan miembros de diversos orígenes culturales que se encuentren en el área de servicio.

☺ - ⊕ - \$

Asegúrese de que el personal bilingüe/bicultural esté capacitado para brindar una interpretación calificada.

\$-⊕-☺

Aliente la capacitación y ofrezca pagar por la capacitación de certificación de intérpretes al personal bilingüe interesado en el avance de su competencia. Pueden recibir capacitación más específica, por ejemplo interpretación médica, interpretación legal, etc.

Valore la diversidad y las habilidades interculturales en las políticas de contratación y promoción de la organización.

☺ - ⊕

Evalue sus procedimientos de resolución de conflictos y quejas. Cree procedimientos que aumenten la probabilidad de que las quejas se manejen de una manera que sea adecuada desde el punto de vista cultural y trate efectivamente los malentendidos culturales. Si la queja/conflicto involucra a un individuo con LEP, asegúrese de que haya un intérprete independiente para facilitar el debate entre el proveedor y el individuo.

SECCIÓN E: PROVISIÓN DEL SERVICIO—Ejemplo de un menú de acción

Las mejoras en la provisión del servicio están supeditadas a abordar las áreas que se enumeran anteriormente. Las evaluaciones de la provisión del servicio pueden sacar a la luz determinadas actitudes que existen en su organización que le permitirán ver dónde es necesario trabajar más.

Clave de recurso

Dinero \$ — Tiempo ⏳ — Personas ☺

Los símbolos dobles representan un nivel más alto

⌚ -☺-\$\$

Implemente capacitación significativa y periódica sobre diversos temas relacionados con la competencia cultural y lingüística. Algunos de los temas podrían ser:

- Introducción a la competencia cultural y lingüística
- Capacitación específica de la cultura
- Capacitación sobre el cuestionamiento de lesbianas, homosexuales, bisexuales, transgéneros (LGBTQ, por sus siglas en inglés)
- Reducción de daños 101
- Capacitación sobre quejas acerca de conflictos: manejo de conflictos con comunidades culturalmente diversas o con LEP
- Gestión adecuada de crisis desde el punto de vista cultural

⌚ -☺-\$

Planifique grupos de aprendizaje y debate dirigidos por “intermediarios culturales”.

⌚

Brinde oportunidades en toda la organización para tener conversaciones periódicas sobre la competencia cultural y lingüística.

⌚ -☺

Invite a la comunidad y las organizaciones afines a asistir a las revisiones anuales de las políticas y prácticas de la organización.

⌚ -☺

Lleve a cabo encuestas de satisfacción y evalúe los datos para discernir cómo mejorar los servicios y el acceso general.

PARTE 4:

PARTE 4: DESARROLLO DE UN PLAN DE ACCIÓN PARA LA COMPETENCIA CULTURAL Y LINGÜÍSTICA

Identificación de sus objetivos

Ahora que ha identificado los puntos fuertes y las áreas para mejorar en su organización, es el momento de establecer prioridades. Puede encontrar que hay elementos en los Ejemplos de menús de acción de la Parte 3 que ya ha logrado.

Verifíquelo e identifique los objetivos incompletos, estableciendo prioridades a partir de los resultados de la autoevaluación. Si, por ejemplo, la autoevaluación indica que su organización puede mejorar el acceso lingüístico, entonces indíquelo en la hoja de trabajo de priorización, "Identificación de sus objetivos". A menos que sea una superestrella de la competencia lingüística y cultural, es más probable que complete las tablas para cada área de competencia.

A continuación se muestra un ejemplo de cómo puede verse esta tabla para una organización, seguido de un formulario en blanco para su organización. Esta tabla se centra en el acceso lingüístico y se extrae directamente del Menú de acción en la Parte 3. Pueden encontrarse formularios de planes de trabajo adicionales en el sitio web de ASIAC, www.asiac.org.

IDENTIFICACIÓN DE SUS OBJETIVOS: (EJEMPLO)	
Área de competencia:	Acceso lingüístico
Objetivo 1:	Acceder a un servicio de interpretación telefónica.
Objetivo 2:	Identificar (o crear) para la traducción un documento informativo general que describa los programas de la organización con la información de contacto necesaria. Comenzar con los idiomas hablados con más frecuencia en su área de servicio. Para un paso más avanzado, considerar traducciones adicionales si es necesario, en función de los datos demográficos.
Objetivo 3:	Exhibir afiches que anuncian servicios de interpretación y traducción en áreas comunes del cliente.

Duplicue y complete esta tabla para cada área de competencia pertinente.

IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS	
Área de competencia	(ejemplo: acceso lingüístico)
Objetivo 1	
Objetivo 2	
Objetivo 3	
Objetivo 4	

Desarrollo de un plan de acción

Después de finalizar la tabla de “Identificación de sus objetivos”, recomendamos desarrollar un plan de acción para el logro de cada uno de estos objetivos. Cuando complete el plan de acción, recuerde que sus objetivos pueden requerir un compromiso a largo plazo. No se desamine si hay algunos elementos para los cuales la sección “Para cuando” es 1 año o incluso 3 años. Sin embargo, es útil contar con diversos objetivos que incluyan elementos que puede lograr a corto plazo (dentro de 1 año).

A continuación encontrará un ejemplo de un plan de acción que está en consonancia con el ejemplo anterior en la Parte 3. Examine y complete el propio para cada objetivo que haya identificado. A primera vista esto puede parecer un proceso tedioso, pero la energía que se pone en la planificación dará sus frutos en las etapas de implementación. Sin un análisis punto por punto de las medidas de acción, lo más probable es que se encuentre aplazando cosas a medida que se sumerja en las múltiples demandas de su trabajo.

DESARROLLO DE UN PLAN DE ACCIÓN (EJEMPLO)						
OBJETIVO 1: Acceder a un servicio de interpretación telefónica. ÁREA DE COMPETENCIA: Acceso lingüístico						
Fecha de creación: 1 de febrero de 2011						
¿QUIÉN? Principal Colaboración con	QUÉ HARÁ	PARA CUÁNDO	MEDIDA DE EVALUACIÓN	MEDIDAS DE ACCIÓN	RECURSOS NECESARIOS (personal y presupuesta rios)	
Alexis Hurtado, Gerente de casos de acceso lingüístico	Acceder a servicio telefónico e interpretación .	Marzo 2011 (1 mes)	Servicios de interpretación telefónica a disposición	1. Revisar recursos en la sección 5 de la guía. 2. Crear lista de potenciales proveedores. 3. Contactar a los proveedores y evaluar los servicios y costos 4. Proponer opciones telefónicas y de interpretación al Director Ejecutivo para su aprobación. 5. Finalizar el contrato con los proveedores seleccionados.	A.H. será el contacto principal. Solicitará asistencia a la receptionista. A.H. investigará el costo de los servicios. (desconocido en este momento, pero es un requisito federal) (Véase Objetivos de personal y capacitación para el desarrollo de la “hoja informativa”.	

DESARROLLO DE UN PLAN DE ACCIÓN (EJEMPLO, continuación)

OBJETIVO 2: Identificar (o crear) para la traducción un documento informativo general que describa los programas de la organización con la información de contacto necesaria.

Comenzar con los idiomas hablados con más frecuencia en su área de servicio. Para un paso más avanzado, considerar traducciones adicionales si es necesario, en función de los datos demográficos.

ÁREA DE COMPETENCIA: Acceso lingüístico

Fecha de creación: 1 de febrero de 2011

¿QUIÉN? Principal	QUÉ HARÁ Colaboración con	PARA CUÁNDO	MEDIDA DE EVALUACIÓN	MEDIDAS DE ACCIÓN	RECURSOS NECESARIOS (personal y presupuestarios)
Alexis Hurtado, Gerente de casos de acceso lingüístico	Angel Diego, líder latino de la iglesia local Phi Dang, líder vietnamita de la asociación de empresas	Identificar (o crear) para traducción un documento informativo general que describa los programas de la organización con la información de contacto necesaria. Comenzar con los idiomas hablados con más frecuencia en su área de servicio. Para un paso más avanzado, considerar traducciones adicionales si es necesario, en función de los datos demográficos.	Mayo 2011 (3 meses)	Se desarrollará y se pondrá a disposición una tarjeta informativa en español y vietnamita. La tarjeta informativa estará disponible como mínimo en 2 sitios (de colaboradores)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actualizar el folleto de información general de la organización. 2. Comunicarse con el proveedor de interpretación y traducción seleccionado por la organización. Evaluar el costo del folleto que se interpretará en español y vietnamita. 3. Comunicarse con Angel y Phi con respecto a la colaboración con la traducción inversa. 4. Presentar opciones de traducción propuesta del folleto al Director Ejecutivo para su aprobación. (Incluir costo de regalos de agradecimiento para Angel y Phi). 5. Finalizar el contrato incluyendo las fechas límite con el proveedor. 6. Una vez completada la traducción, compartir con Angel y Phi para obtener sus comentarios y la verificación de la traducción inversa. 7. Finalizar los elementos de diseño y solicitar los comentarios finales de Angel, Phi, Director Ejecutivo y enviar a la imprenta. 8. Distribuir tarjeta informativa y documentos traducidos a los líderes de la comunidad y exhibir en la oficina.

DESARROLLO DE UN PLAN DE ACCIÓN (EJEMPLO, continuación)

OBJETIVO 3: Exhibir afiches que anuncian servicios de interpretación y traducción en áreas comunes del cliente.

ÁREA DE COMPETENCIA: Acceso lingüístico

Fecha de creación: 1 de febrero de 2011

¿QUIÉN?	QUÉ HARÁ	PARA CUÁNDO	MEDIDA DE EVALUACIÓN	MEDIDAS DE ACCIÓN	RECURSOS NECESARIOS (personal y presupuestarios)
Principal Colaboración con					
Alexis Hurtado, Gerente de casos de acceso lingüístico Case Manager	Angel Diego, líder latino de la iglesia local Phi Dang, líder vietnamita de la asociación de empresas	Exhibir afiches que anuncien servicios de interpretación y traducción en áreas comunes del cliente.	Abril 2011 (4 meses)	Revisar el proceso del Objetivo 3.	Revisar los pasos del Objetivo 3. Agregar entrevistas grupales revisadas de la comunidad. A.H. será el contacto principal. El especialista en difusión colaborará con el diseño del folleto y revisará que las imágenes propuestas sean adecuadas desde el punto de vista cultural.

Duplicue y complete esta tabla para cada objetivo que haya identificado.

DESARROLLO DE UN PLAN DE ACCIÓN					
OBJETIVO #.					
ÁREA DE COMPETENCIA:					
Fecha de creación:					
¿QUIÉN? Principal Colaboración con	QUÉ HARÁ	PARA CUÁNDΟ	MEDIDA DE EVALUACIÓN	MEDIDAS DE ACCIÓN	RECURSOS NECESARIOS (personal y presupuestarios)

Esta página se dejó en blanco
intencionalmente

PARTE 5: MANTENIMIENTO DEL OBJETIVO

¡Felicitaciones por el desarrollo de un plan de acción serio y detallado para mejorar la competencia cultural y lingüística (CLC)!

Y ahora que tiene un plan, es el momento de la acción. Hemos incluido algunos consejos para ayudarle a usted y a sus colaboradores en la tarea.

- Recuerde que donde está hoy en su jornada hacia el mejoramiento de la CLC es simplemente un punto de partida. La cultura se mueve y cambia, lo que significa que la CLC requiere de un aprendizaje continuo.
- ¡Documente su proceso y avance! Podrá utilizar esta información de manera efectiva para la redacción del subsidio tanto para subsidios de capacidad de CLC como para sus subsidios generales de servicio.
- Establezca un comité para impulsar este proceso. (¡Este ya puede ser uno de sus objetivos en la sección de planificación estratégica!)
- Asegúrese de que la junta esté involucrada y comprometida con el trabajo de CLC de la organización.
- Programe reuniones periódicas de este comité (por ejemplo, cada 2º y 4º martes a las 10 am). Sea específico y aparte tiempo. Desarrolle un programa sencillo de devoluciones de informes.
- Establezca tiempos para proporcionar información actualizada de su plan de acción en las reuniones del personal. Es importante que el personal conozca el gran trabajo que está haciendo su comité y se sienta también parte de él.
- Agregue marcadores a la hoja de trabajo de “Desarrollo de un plan de acción”. No queríamos abrumarlo con esta tabla. Sin embargo, si le resulta útil hacerlo, puede crear columnas adicionales que delineen: 1) plazos para cada elemento enumerado en las Medidas de acción; 2) horas/semana dedicadas necesarias para cada miembro del

personal; 3) un espacio aparte para diferentes tipos de recursos (por ejemplo, Personal, Comunidad, Recursos presupuestarios).

- Despues de 6 meses a 1 año, complete la evaluación individual y de la organización de nuevo y vea hasta dónde ha llegado. ¿Han aumentado sus porcentajes? ¿En qué áreas de competencia? Esto le servirá de motivación al ver los éxitos o quizás proporcione el combustible para empezar a moverse si nada hubiera cambiado en la organización.

¿Y el dinero?

Solo en el caso de que la cuestión del dinero esté todavía presente, queremos asegurarse que esta inversión en la provisión de servicios equitativos y de calidad dará buenos resultados. Se recomienda la práctica de incluir servicios y prácticas relacionados con la CLC en el presupuesto de su organización, por ejemplo líneas presupuestarias para servicios lingüísticos o desarrollo del personal. Además de cumplir con la ley federal, encontrará que los financieros verán con buenos ojos su dedicación a la competencia cultural y lingüística. En tiempos económicos difíciles, su trabajo en este tema mostrará su dedicación y capacidad de adaptación.

En la actualidad, los recursos de subsidios dedicados a implementar las normas CLAS están principalmente dentro de Acceso lingüístico y Difusión. Además de buscar subsidios, el establecimiento de relaciones con intermediarios culturales puede desempeñar un papel más amplio mediante la conexión de una organización con los recursos muy necesarios, a menudo de forma creativa. Llevar a un intermediario cultural a su organización o trabajar con uno ya existente en última instancia dará buenos resultados, aunque puede tomar algún tiempo y dinero adicionales.

Pueden ayudar a una organización a asociarse con otra que pueda poseer la capacidad o experiencia necesarias. Por ejemplo, los intermediarios culturales no solo son fundamentales para la realización de la difusión, sino que también pueden ayudar a poner en contacto a los proveedores con apoyo de servicios lingüísticos. Un intermediario cultural puede encontrar voluntarios/ miembros de la comunidad para ayudar en la traducción y revisión de documentos para ver si son adecuados desde el punto de vista cultural. Si existen intermediarios culturales entre el personal, voluntarios u organizaciones asociadas bilingües/biculturales, entonces ellos mismos pueden ser capaces de prestar servicios de interpretación y traducción directamente. En última instancia, los intermediarios culturales son una conexión con muchos de estos recursos que pueden no costar nada económicamente o pueden ser significativamente menos costosos que los proveedores y consultores profesionales externos.

Del mismo modo, todas las redes en las que su organización ya participe podrían funcionar como un recurso muy valioso en la promoción de la competencia cultural y lingüística, sin aumentar su carga de gastos. Los beneficiarios del PADDCC podrían ponerse en contacto entre sí a través de la red del PADDCC y compartir estrategias o planificar capacitación conjunta sobre temas de CLC. Para los proveedores de servicios relacionados con discapacidades del desarrollo, el Elizabeth Boggs Center on Developmental Disabilities es un excelente recurso de la región.

Además, muchos recursos de CLC están a su disposición en la Internet.

Comience poco a poco, piense en grande

A medida que se prepara para continuar mejorando la competencia cultural y lingüística de su organización, el PADDCC espera que esta guía le proporcione una herramienta útil de diagnóstico, así como también recursos importantes para “preparar el camino” para atender a todo el ámbito de sus integrantes, incluso los grupos minoritarios que enfrentan los mayores obstáculos.

La guía comenzó con una introducción a la historia del proyecto y de la CLC y las pautas para la maximización de los beneficios de esta herramienta de diagnóstico. A continuación se describe el marco de autoevaluación como un medio para identificar brechas en la provisión de servicios a las comunidades minoritarias y para elegir dónde concentrar los recursos de su organización. La Parte 3 ofrece ejemplos de menús de acción de acuerdo con las secciones principales de la evaluación: Acceso lingüístico, Difusión, Planificación estratégica, Personal y capacitación y Provisión del servicio. Y, finalmente, hemos proporcionado ejemplos de objetivos y planes de acción y los formularios para que su organización cree el suyo propio.

Nuestro objetivo es proporcionar las herramientas necesarias para tomar medidas estables y manejables para alcanzar el objetivo general de mayor accesibilidad para todos, incluyendo y centrándose en los más marginados. Aunque el enfoque de este documento está en la competencia cultural y lingüística, esta herramienta es un formulario que puede modificarse para evaluar y atender las necesidades de diversos grupos minoristas.

En términos simples, ¡esperamos que empiece poco a poco, pero piense en grande!

Recuerde que el avance es gradual y no siempre se puede predecir cómo se desarrollará. Pero comenzando poco a poco y ampliando conscientemente su búsqueda de subsidios, el contacto con los intermediarios culturales y la participación en las redes ayudará a su organización, con el tiempo, a acceder a nuevos recursos para fortalecer su competencia cultural y lingüística.

APÉNDICE A: LAS NORMAS CLAS

Historia de CLAS

Las normas CLAS fueron emitidas por la Oficina de Salud para las Minorías (OMH, por sus siglas en inglés) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos en el año 2000 para responder a la necesidad de garantizar que todas las personas que ingresan al sistema de atención médica reciban un tratamiento equitativo y efectivo de una manera adecuada desde el punto de vista cultural y lingüístico. Si bien las normas CLAS están principalmente dirigidas a las organizaciones de atención médica grandes, también se aconseja a los proveedores particulares que utilicen estas normas para que su práctica sea más accesible desde el punto de vista cultural y lingüístico. Estas normas para servicios cultural y lingüísticamente adecuados (CLAS) fueron propuestas como medios para corregir desigualdades existentes en la actualidad en la provisión de servicios y para hacer esos servicios más sensibles a las necesidades individuales de todos los pacientes/consumidores. Esas normas están destinadas a incluir a todas las culturas y no estar limitadas a algún grupo determinado de población o conjunto de grupos; sin embargo, están diseñadas especialmente para abordar las necesidades de los distintos grupos raciales, étnicos y lingüísticos que experimentan un acceso no equitativo a los servicios médicos. Por último, el propósito de las normas es contribuir a la eliminación de las desigualdades en la salud, raciales y étnicas y mejorar la salud de todos los estadounidenses.

De las Normas nacionales para servicios cultural y lingüísticamente competentes en atención médica (marzo de 2011).

Las 14 normas se organizan por temas: Cuidado culturalmente competente (Normas 1-3), Servicios de acceso lingüístico (Normas 4-7) y Apoyo de la organización para la competencia cultural (Normas 8-14).

Cuidado culturalmente competente

Norma 1

Las organizaciones de atención médica deben garantizar que los pacientes/consumidores reciban por parte de todo el personal asistencia efectiva, comprensiva y respetuosa, proporcionada de forma compatible con sus creencias y costumbres culturales acerca de la salud, y su idioma de preferencia.

Norma 2

Las organizaciones de atención médica deben llevar a cabo estrategias para contratar, retener y fomentar en todos los niveles de la organización un personal diverso y un liderazgo que exprese las características demográficas del área de servicio.

Norma 3

Las organizaciones de atención médica deben garantizar que el personal en todos los niveles y en todas las disciplinas reciba una capacitación y formación educativa continua en el suministro de servicios adecuados desde el punto de vista cultural y lingüístico.

Servicios de acceso lingüístico

Norma 4

Las organizaciones de atención médica deben ofrecer y proporcionar servicios de asistencia lingüística, incluso personal bilingüe y servicios de intérprete, sin costo para los pacientes/consumidores que tengan un dominio limitado del inglés, en todos los puntos de contacto, de forma oportuna y durante todas las horas de servicio.

Norma 5

Las organizaciones de atención médica deben proporcionar a los pacientes/consumidores ofertas verbales y avisos escritos en su idioma de preferencia, informándoles su derecho a recibir servicios de asistencia lingüística.

Norma 6

Las organizaciones de atención médica deben garantizar la competencia de la asistencia lingüística proporcionada a pacientes/consumidores con dominio limitado del inglés mediante intérpretes y personal bilingüe. No deben utilizarse familiares y amigos para proporcionar servicios de interpretación (excepto a petición del paciente/consumidor).

Norma 7

Las organizaciones de atención médica deben tener disponibles materiales de fácil comprensión que estén relacionados con los pacientes y fijar carteles en los idiomas de los grupos comúnmente contactados o los grupos representados en el área de servicio.

Apoyo de la organización para la competencia cultural**Norma 8**

Las organizaciones de atención médica deben desarrollar, implementar y promover un plan estratégico escrito que describa claramente los objetivos, las políticas, los planes operativos y los mecanismos de responsabilidad/supervisión de la gerencia para proporcionar servicios lingüísticos apropiados.

Norma 9

Las organizaciones de atención médica deben realizar autoevaluaciones iniciales y continuas de las actividades relacionadas con CLAS y se les alienta a que integren medidas relacionadas con la competencia cultural y lingüística en sus auditorías internas, programas de mejoramiento del desempeño, evaluaciones de satisfacción del paciente y evaluaciones basadas en resultados.

Norma 10

Las organizaciones de atención médica deben garantizar que la información sobre la raza, el origen étnico y el idioma hablado y escrito del paciente/consumidor se recopile en los registros médicos de los pacientes, se incorpore en el sistema de información administrativa de la organización y se actualice periódicamente.

Norma 11

Las organizaciones de atención médica deben mantener un perfil demográfico, cultural y epidemiológico actualizado de la comunidad, así como también la evaluación de necesidades para planificar con exactitud e implementar servicios que respondan a las características culturales y lingüísticas del área de servicio.

Norma 12

Las organizaciones de atención médica deben desarrollar alianzas de participación y colaboración con las comunidades y utilizar una variedad de mecanismos formales e informales para facilitar la participación comunitaria y del paciente/consumidor en el diseño e implementación de las actividades relacionadas con CLAS.

Norma 13

Las organizaciones de atención médica deben garantizar que los procesos de resolución de conflictos y quejas se realicen con respeto a la diversidad cultural y lingüística y sean capaces de identificar, evitar y resolver quejas o conflictos interculturales de pacientes/consumidores.

Norma 14

Se insta a las organizaciones de atención médica a que pongan periódicamente a disposición del público sus progresos e innovaciones exitosas a la hora de implementar las normas CLAS y proporcionar aviso público en sus comunidades sobre la disponibilidad de esta información.

APÉNDICE B:

ESTUDIO DE CASOS DEL TRABAJO DE ASIAC

CON BENEFICIARIOS DEL PADDC

De acuerdo con el trabajo de ASIAC como consultor en la realización de evaluaciones con beneficiarios del PADDC, esta sección destaca tres estudios de casos que ofrecen una visión del impacto dinámico que puede tener un proceso de evaluación para las organizaciones en la ruta a la competencia lingüística y cultural.

ORGANIZACIÓN A

Antecedentes:

La Organización A, una asociación de educadores, proveedores de servicios, estudiantes y familias, patronos, consumidores y la comunidad, tiene la misión de planificar y facilitar una transición exitosa de estudiantes con discapacidades de los programas escolares a la vida adulta. No tiene personal a tiempo completo y aún así ha podido crear y mantener proyectos a largo plazo.

Su área de servicio incluye una ciudad que tiene más del 50% de hispanos/Latinos, dentro de la cual existe una población considerable de individuos con (o afectados con) discapacidades. Al momento de la evaluación, la Organización A había hecho uso de sus recursos limitados para producir documentos en español. También se puso a disposición la interpretación en lenguaje de señas estadounidense (*American Sign Language, ASL*) para los eventos y la difusión. Son abundantes las posibles partes interesadas en el condado y las recomendaciones enfatizan el desarrollo de estas relaciones.

Puntos fuertes.

Normas 12 y 2: La Organización A reconoció la importancia de la representación de la comunidad en su trabajo y ha hecho esfuerzos para contratar miembros hispanos/Latinos. También ha dado el paso significativo de contratar a un intermediario cultural para ayudarles a obtener una membresía más diversa e impulsar los esfuerzos de difusión en las comunidades hispanas/Latinas. Los materiales de difusión que informan a los padres y otros interesados sobre sus servicios están disponibles en español.

Normas 4 y 7: La Organización A ha hecho un excelente uso de los recursos limitados al producir documentos en español. La interpretación de ASL se encuentra actualmente disponible para los eventos y la difusión. Se contrató recientemente a un intermediario cultural bilingüe para ayudar en la traducción e interpretación en español. Se han hecho esfuerzos recientes para desarrollar un sitio web accesible.

Norma 8: La Organización A ha redactado con claridad reglamentos que describen su estructura básica y jerarquía. Las áreas programáticas generales, las responsabilidades de procedimiento y la administración están bien establecidas. A pesar de que carece de personal a tiempo completo, la Organización A es capaz de crear y mantener proyectos a largo plazo (una gran hazaña). Los miembros de la junta tienen entusiasmo y están dedicados a obtener lo máximo de los limitados recursos.

Recomendaciones de ASIAC:

Difusión: ASIAC recomendó que se prioricen dos áreas: difusión dirigida a poblaciones minoritarias de la región y aumento de la membresía hispana/Latina de la organización. Al trabajar estrechamente con el intermediario cultural, la participación de las organizaciones comunitarias y la creación de una red de individuos interesados de las comunidades objetivo, la Organización A pudo ponerse en contacto con una gama más amplia de partes interesadas. ASIAC también recomendó la celebración de eventos informativos dirigidos a las comunidades hispanas/Latinas, como la organización lo ha hecho con éxito en el pasado, para atraer una mayor participación de la comunidad. ASIAC subrayó la importancia de presentar los objetivos de la organización y la comunidad como de beneficio mutuo.

Acceso lingüístico: En la actualidad, la disponibilidad y el conocimiento de los servicios de traducción e interpretación no están claros. A medida que la Organización A intensifica los esfuerzos por llegar a miembros de la comunidad con dominio limitado del inglés, la capacidad plurilingüe es cada vez más importante. ASIAC recomendó que la Organización A se ponga en contacto con un servicio de interpretación telefónica capaz de proporcionar la interpretación cuando fuese necesario, que la información sobre cómo acceder y utilizar correctamente estos servicios se distribuya a los miembros de la organización y que el sitio web esté a disposición en varios idiomas. Para la verificación de todas las traducciones hasta los productos finales, ASIAC recomendó dos enfoques: revisión por parte de otros individuos que no sea el traductor que tengan sólida experiencia en el idioma de destino; y traducción inversa, donde el documento sea traducido por un tercero de nuevo al idioma original, para determinar si se perdió el contenido.

Planificación estratégica: ASIAC recomendó que la Organización A desarrolle un plan estratégico, que indique claramente su visión, misión y valores básicos a largo plazo e integre los objetivos de competencia cultural/lingüística en este plan estratégico. Los componentes del plan recomendados por ASIAC incluyen un análisis básico de los puntos fuertes y debilidades internos, así como también oportunidades y amenazas/desafíos externos e identificación de objetivos programáticos a mediano y largo plazo, resultados, plazos y responsabilidades mensurables específicos.

ORGANIZACIÓN B

Antecedentes:

La Organización B trabaja para promover la educación que incluya a todos los niños mediante la provisión de asistencia técnica individual, la promoción y el apoyo a las familias; para ayudar a las instituciones de educación superior a preparar mejor a los maestros para enseñar con eficiencia a todos los niños; y para influir y apoyar a las escuelas, a los encargados de formular políticas y a la comunidad en la aplicación efectiva

de prácticas y políticas inclusivas. La Organización B es una asociación de padres, educadores, profesionales afines y otros que creen que los niños de todos los orígenes y habilidades deben ser educados juntos, con éxito, en las escuelas de su vecindario según el currículo de educación general.

Puntos fuertes.

Norma 12: La Organización B ha hecho un esfuerzo concertado para llegar a nuevos consumidores a través de actividades de difusión en ferias de la comunidad y el contacto con seguidores a través de una lista de correo. La organización también tiene una relación con otra organización, que proporcionó un intérprete de habla castellana para un evento patrocinado por la Organización B. El personal y la junta de la Organización B reconocen la importancia de aumentar la competencia cultural de su organización y están dispuestos a hacer cambios.

Norma 2: La Organización B tiene varios consultores principales que son representativos de las comunidades marginadas. ASIAC observó tanto a partir de la visita al lugar como de las evaluaciones individuales distribuidas al personal y a la junta que la Organización B tiene un gran interés en diversificar sus miembros.

Normas 4,5,6,7: Los miembros de la Organización B han hecho esfuerzos para ampliar su capacidad de traducción. Los recursos financieros están disponibles para apoyar la traducción e interpretación y estos servicios están disponibles de forma gratuita para todos los consumidores. Hasta la fecha, la Organización B ha utilizado la interpretación en lenguaje de señas estadounidense para un cliente, ha traducido la mayor parte de su sitio web y algunos folletos de eventos al español y proporcionó un consultor bilingüe para un evento. Las respuestas de la junta a la encuesta de la organización demostraron un interés en conocer más sobre diversas culturas e interés en iniciar cambios que atenderán mejor a estas comunidades. La junta también demostró un sólido conocimiento de cómo los factores culturales, ambientales y socio-económicos afectan la forma en la que los consumidores utilizarán la Organización B.

Recomendaciones de ASIAC:

Difusión: La Organización B debe dirigir específicamente sus esfuerzos de difusión a comunidades poco representadas si la organización desea ampliar la diversidad de su base de consumidores. ASIAC recomendó designar un pequeño comité de miembros de la junta para encabezar los esfuerzos de difusión mediante la investigación de la demografía de su área de servicio y el estigma asociado con la discapacidad en cada comunidad. ASIAC también sugirió la creación de entrevistas informativas con organizaciones comunitarias locales para identificar estrategias de difusión culturalmente pertinentes e identificar posibles intermediarios culturales que incluyen miembros de la comunidad, líderes locales, propietarios de negocios y lo que la organización denomina consultores principales.

Intermediarios culturales: Los consultores principales, si bien no son empleados, a menudo son miembros de la Organización B que tienen más interacción directa con las personas y los miembros de la comunidad. En vista de ello, ASIAC recomendó que la Organización B contrate consultores principales (que actúen como “intermediarios culturales”) que sean representativos de las comunidades marginadas con el fin de aumentar el nivel de comodidad de los posibles consumidores de los servicios de la Organización B.

Acceso lingüístico: A través del proceso de encuesta, ASIAC determinó que el conocimiento de los servicios lingüísticos era incongruente: algunos miembros del personal y la junta sabían que la Organización B proporciona servicios lingüísticos relacionados con la discapacidad, pero otros no están seguros. Casi todo el personal informó que no había recibido capacitación sobre cómo acceder y utilizar correctamente los servicios de comunicación relacionada con la discapacidad o cómo reconocer cuándo deben utilizarse estos servicios. ASIAC recomendó que todos los miembros de la junta y del personal deben estar capacitados sobre los servicios de traducción e interpretación de la Organización B. Como defensores de la organización, los miembros de la junta de la Organización B deben

informar a los clientes potenciales sobre dichos servicios a fin de extenderse a diversas comunidades. ASIAC sugirió que los miembros de la junta de la Organización B programen una reunión para analizar cómo reconocer cuándo se necesitan servicios lingüísticos y de traducción y cómo utilizarlos correctamente. Debido a que la mayor parte del ingreso de los consumidores se realiza por teléfono o correo electrónico, ASIAC recomendó un servicio de interpretación telefónica de pago según el uso, que ofrece plazos cortos de conexión y acceso a más de cien idiomas. La Organización B también podría solicitar intérpretes telefónicos que sean competentes en la terminología utilizada por la comunidad de servicios de discapacidad del desarrollo. Deben escribirse las instrucciones para utilizar la interpretación telefónica y entregarse a cada miembro del personal/junta como referencia. También deberá informarse a los miembros de la junta y al personal sobre cómo utilizar la traducción en persona, en caso de que sea necesario.

Para un evento pasado, la Organización B utilizó a un voluntario para traducir un folleto al español. ASIAC recomendó que la Organización B contrate a un traductor profesional para los documentos futuros para garantizar la calidad y exactitud. Una recomendación afín fue que los documentos traducidos deberían volver a traducirse al idioma original, ser revisados por grupos del público de destino para asegurarse de que el lenguaje sea culturalmente adecuado y se actualice periódicamente. Todos los documentos entregados a los consumidores deben traducirse a los idiomas más comúnmente utilizados en la comunidad, lo que requeriría que la Organización B investigue la demografía cultural y étnica de las áreas de servicio. ASIAC enfatizó que no solo estos documentos deben contener información traducida sobre la Organización B, sino que también deben indicar claramente que los servicios de interpretación y traducción están disponibles para cualquier cliente.

ORGANIZACIÓN C

Antecedentes:

La Organización C es una organización de defensa interesada en los derechos humanos, civiles y legales de las personas con discapacidades.

Puntos fuertes.

Normas 2, 4, 5, 7, 8, 10, 11, 12: En general, ASIAC observó que la Organización C tiene muchos recursos de servicios lingüísticos y que existe un fuerte énfasis en la difusión y participación de la comunidad. Además, la Organización C ya tiene conocimiento y experiencia en abordar muchos temas que ASIAC ha determinado como críticos para una organización competente desde el punto de vista cultural y lingüístico competente. Los puntos fuertes específicos que tiene la Organización C en la competencia cultural y lingüística incluyen lo siguiente:

- La Organización C cuenta con personal plurilingüe y ha contratado personal con orígenes similares a los de las personas en el área de servicio a fin de mejorar los esfuerzos de difusión. (Norma 2)
- Los servicios lingüísticos están a disposición de las personas que reciben servicios y se han desarrollado documentos en varios idiomas. (Normas 4,5,7)
- El Comité de Difusión de la Organización C ha desarrollado un plan estratégico que describe las prioridades para la competencia cultural y lingüística de la Organización C. (Norma 8)
- La Organización C supervisa la demografía del área de servicio y de los consumidores. (Normas 10 y 11)
- El Comité de Difusión trabaja con las organizaciones y comunidades asociadas para colaborar en los programas y servicios. Todos los miembros del personal deben llevar a cabo actividades de difusión. (Norma 12)

Recomendaciones de ASIAC:

Incluso para una organización con importantes puntos fuertes, la evaluación detectó áreas donde pueden realizarse mejoras.

Concientización y capacitación del personal: Si bien la Organización C ha tenido acceso a servicios de interpretación plurilingüe tanto en persona como telefónica y ha contratado personal plurilingüe con diversas capacidades en toda la organización, las evaluaciones y visitas de campo indican que una mejor difusión de la información o capacitación conducirían a una mayor calidad de los servicios, cumpliendo con las Normas CLAS 3 Y 6. La principal preocupación de ASIAC era la carencia de un sistema coherente de capacitación e intercambio de información con relación a los servicios de interpretación. Se pusieron a disposición recursos de traducción e interpretación, pero un porcentaje considerable del personal declaró no tener conocimiento o no estar preparado para hacer uso de estos recursos relacionados con el idioma. ASIAC recomendó que se realizaran sesiones de capacitación breves para informar al personal sobre la disponibilidad de estos servicios y cómo utilizarlos correctamente. ASIAC recomendó que se produjeran y distribuyeran hojas informativas sobre cómo utilizar los distintos servicios lingüísticos, de tal modo que se dispusiera de una guía de referencia rápida cuando fuese necesario.

Evaluaciones continuas de la competencia

lingüística y cultural: Otra área donde la Organización C puede utilizar su infraestructura y procedimientos preexistentes para mejorar su competencia lingüística y cultural es mediante la incorporación de las Normas CLAS en las medidas actuales que toma el Comité de Difusión de la Organización C para reducir los obstáculos al acceso. La Organización C no realiza actualmente ninguna evaluación de la organización interna, estructurada y periódica y, por lo tanto, no tiene una manera formal de detectar problemas emergentes u ocultos. Además, parece que el Comité de Difusión no está utilizando ninguna norma cultural y lingüística específica. Con el interés de emplear

un enfoque basado en los puntos fuertes, ASIAC ha sugerido que el Comité de Difusión haga este trabajo debido a que el Comité ya participa en las actividades relacionadas con CLAS. El Comité de Difusión de la Organización C cuenta con la capacidad de realizar evaluaciones internas anuales o semestrales, junto con la capacidad de integrar medidas de competencia cultural y lingüística en las evaluaciones existentes (que requieren aportes de la organización y buscan identificar las áreas donde pueden modificarse/mejorarse los servicios).

Participación de la comunidad: Además de dar prioridad a la planificación estratégica y a la evaluación continua (Norma 9), ASIAC alentó la participación de la comunidad en este proceso (Norma 12). La Organización C tiene experiencia en el desarrollo de asociaciones comunitarias que pueden ampliarse para incluir partes culturales interesadas. Los representantes de las organizaciones comunitarias (u otros individuos similares) pueden ser un recurso valioso para desarrollar las evaluaciones e identificar las posibles debilidades.

Intercambio de trabajo en la competencia lingüística y cultural: Debido a que la Organización C ha desarrollado algunos puntos fuertes y experiencia notables en esta área, está en buena posición para poner a disposición del público su trabajo en la competencia lingüística y cultural (Norma 14) y ayudar a mejorar los servicios de las organizaciones que comparten objetivos comunes a través de la publicación de información y datos de “mejores prácticas”. Los beneficios de publicar la información sobre el avance y los logros relacionados con CLAS son de dos tipos:

Apoyo a las organizaciones pares. Al publicar información sobre cómo se identificaron y abordaron las cuestiones culturales y lingüísticas, la Organización C puede proporcionar valiosos recursos a otras organizaciones que deseen mejorar sus servicios.

Responsabilidad pública. La publicación de información sobre los esfuerzos y los éxitos de las actividades relacionadas con CLAS da respaldo a un proceso continuo de mejora de la calidad e informa al público sobre cómo la institución utiliza los fondos públicos para atender a sus comunidades.

Al compartir esta información con el público, la Organización C se establecerá como un líder en el campo y creará un incentivo para realizar mejoras continuas por sí misma. Esta información también ayudará a reforzar la imagen pública de la organización ante los consumidores potenciales y las organizaciones asociadas como una organización dedicada a superar una amplia gama de obstáculos.



Preparando el camino: Una guía para evaluar y progresar en la competencia cultural y lingüística

Preparado por ASIAC para la adaptación por parte de los beneficiarios del Consejo de Discapacidades del Desarrollo de Pennsylvania