

Resumen

Después de la promulgación del Decreto Ejecutivo sobre el Acceso Lingüístico del alcalde y la Resolución sobre el Acceso Lingüístico del Ayuntamiento (R-21-231), la Oficina de Inclusión y Equidad (OEI), a través de la Oficina de Asuntos de los Refugiados e Inmigrantes, ha estado trabajando arduamente para brindar a los departamentos asistencia técnica, revisar los planes de acceso lingüístico de los departamentos y llevar a cabo revisiones periódicas de los departamentos para comprobar la accesibilidad lingüística en las comunicaciones impresas y los sitios web. En el informe, se ofrece una actualización del progreso de la ciudad en el uso de los servicios de acceso lingüístico disponibles. La OEI tiene previsto publicar informes trimestrales de manera periódica con los datos sobre el acceso lingüístico. El uso de los servicios de acceso lingüístico por parte de los departamentos de la ciudad aumenta de manera constante. Cada vez más departamentos y divisiones de la ciudad traducen documentos y proveen interpretación telefónica e interpretación de manera presencial para ayudar a subsanar las deficiencias en la comunicación con los residentes de la ciudad de las comunidades desatendidas.

En los últimos tres meses, nuestra oficina ha seguido ofreciendo los siguientes servicios:

- Asistencia técnica previa solicitud de distintos departamentos de la ciudad.
- Auditorías aleatorias de volantes, folletos e información pública.
- Auditorías de sitios web con fines de accesibilidad lingüística.
- Capacitación personalizada para la accesibilidad lingüística.

Actualizaciones de la implementación

Se ha brindado asistencia técnica para el acceso lingüístico a todos los departamentos:

Durante los meses de verano de 2022, el equipo de la OEI brindó asistencia técnica para el acceso lingüístico a los siguientes departamentos y oficinas:

- Servicios Familiares y Comunitarios para los programas de verano para jóvenes del 13 de junio al 5 de agosto, y para los eventos de Youth Connect.
- Parques y Recreación de la División de Espacios Abiertos: folletos para el Centro de Visitantes de Espacios Abiertos de los Barrios y el festival de la Naturaleza de los Barrios.
- Arte y Cultura: reuniones con el nuevo coordinador de acceso lingüístico sobre una encuesta de evaluación del acceso lingüístico que se está elaborando para ayudar a finalizar el plan de acceso lingüístico.

- Asuntos de Personas Mayores: se brindó asistencia técnica para la elaboración de folletos de difusión de la Feria de Artesanía Eternamente Joven y para el Día Nacional de la Salud y Bienestar de Personas Mayores de 2022.
- Oficina del Alcalde: se brindó asistencia técnica a los pasantes de la Oficina del Alcalde de Carolina del Norte sobre el tema del Programa Piloto de Tarifas Cero de la ciudad. Se llevaron a cabo dos reuniones centradas en el acceso lingüístico, la cultura y el alcance a la comunidad.
- Centro de Operaciones de Emergencia: se proporcionaron recomendaciones para el nuevo sistema de alerta ABQ Alert con respecto a la accesibilidad lingüística para los usuarios finales del nuevo sistema.
- Salud Ambiental: se proporcionaron recomendaciones sobre las mejores prácticas para la traducción de los términos técnicos de los materiales de difusión al público.

Ejemplos de las mejores prácticas de acceso lingüístico por parte de los departamentos de la ciudad

- Ejemplos de las mejores prácticas en los sitios web de los departamentos de la ciudad:
 1. Oficina de Derechos Civiles: traducción de la información de “Conozca sus derechos civiles” y “Preguntas frecuentes” a 4 idiomas distintos y publicación en el sitio web: <https://www.cabq.gov/civilrights/translated-documents>
 2. Oficina de Protección al Consumidor: traducción de los folletos de “Alertas al consumidor y volantes de información” a 4 idiomas distintos y publicación en la página web: <https://www.cabq.gov/office-of-consumer-protection/consumer-protection-resources/consumer-alerts-and-information-flyers>
 3. Departamento de Policía de Albuquerque: plantillas en inglés y en español de los formularios de queja o mención: <https://www.cabq.gov/cpoa/albuquerque-police-complaint-or-commendation-form/how-to-file-a-police-complaint-or-commendation>
 4. Programa de Intervención contra la Violencia (VIP): folletos en distintos idiomas sobre los recursos familiares para las víctimas de violencia con armas: <https://www.cabq.gov/vip/resources-for-victims-of-gun-violence-their-families>

Áreas que necesitan mejorar

- La mayoría de los departamentos de la ciudad, aunque no todos, tienen disponible el servicio de Google Translate en sus páginas web principales. Tener esta aplicación disponible permite a los miembros de la comunidad con dominio limitado del inglés navegar y acceder a los servicios e información de la ciudad. Los departamentos de la ciudad deberían incluir en las páginas web un texto estándar que dirija a los usuarios con dominio limitado del inglés a esta aplicación.
- Además de la aplicación Google Translate, cada departamento debería publicar avisos en las páginas web para notificar a los usuarios con dominio limitado del inglés que la información

está disponible en otros idiomas de forma gratuita y cómo pueden acceder a la interpretación o a las traducciones.

- Deberían ser frases breves en inglés. Los usuarios con dominio limitado del inglés están familiarizados con estos avisos.

Uso de los servicios de acceso lingüístico

La siguiente tabla ofrece un desglose del uso de los servicios lingüísticos por departamento, tipo de servicio e idioma, junto con el importe total que gastó cada departamento desde mayo de 2022 hasta julio de 2022. Los datos indican que el importe total gastado para el período fue de \$60,183.36. Esto supone un aumento de \$24,013.86 en el uso desde el último período.

Departamento de la ciudad	Tipo de servicio	Idiomas	Gastos totales
Seguridad de la Comunidad de Albuquerque	Interpretación telefónica Traducción Interpretación	Interpretación telefónica: español, suajili, rumano, italiano, árabe, mandarín, darí. Traducciones: español, vietnamita, mandarín, suajili, pastún.	\$2,714.27
Departamento de Policía de Albuquerque	Interpretación telefónica	Español, árabe, mandarín, vietnamita, suajili, pastún, darí, farsi, francés, japonés, kinyarwanda, portugués, rumano, navajo, nepalí, turco.	\$3,345.40
Arte y cultura: BioPark	Traducciones	Traducciones: español	\$2,026.43
Ayuntamiento	Interpretación	Español	\$2,569
Oficina de Secretaría	Traducción	Español	\$138.35
Salud Ambiental	Interpretación telefónica Traducción Interpretación	Interpretación telefónica: cantonés, mandarín. Traducciones: español Interpretación: español	\$3,280.05

Inclusión y Equidad	Interpretación telefónica Traducción Interpretación Capacitación	Interpretación telefónica: español Traducción: español, árabe, chino simplificado, chino tradicional, darí, hindi, pastún, suajili, urdu, vietnamita, japonés, farsi, francés, kinyarwanda. Interpretación: español	\$36,143.06
Servicios Familiares y Comunitarios	Traducción	Traducciones: español	\$50
Bomberos	Interpretación telefónica	Español, otros	\$28.04
Parques y Recreación	Interpretación	Español	\$1,617.65
Planificación	Traducción Interpretación	Traducciones: español Interpretación: español	\$7,243.80
Centro de Atención Telefónica 311	Interpretación telefónica	Español	\$29.90
Asuntos de Personas Mayores	Interpretación telefónica Traducción	Interpretación telefónica: español Interpretación: español	\$997.63
Total			\$60,183.36

Conclusión y siguientes pasos

El objetivo de este informe es evaluar si el uso de los servicios de acceso lingüístico está aumentando o disminuyendo y desarrollar estrategias para mejorar el uso de los servicios. Este informe demuestra que, después de los esfuerzos de la OEI por brindar asistencia técnica adicional para el acceso lingüístico a los departamentos de la ciudad, el uso de los servicios ha aumentado notablemente. La OEI sigue haciendo un seguimiento de los progresos de cada departamento mientras finalizan los planes del acceso lingüístico y buscan formas de implementarlos en los departamentos. Si bien la OEI seguirá trabajando con cada departamento para brindar apoyo, seguiremos dando prioridad a los departamentos con servicios públicos importantes, como el Departamento de Policía de Albuquerque, Salud Ambiental, el Centro de Atención Telefónica 311, Bienestar Animal y Servicios Familiares y Comunitarios.