

Plan de Acceso Lingüístico del Departamento de Servicios para Veteranos de Nevada 2025

Sección 1: Propósito y Autoridad

La finalidad de este plan es establecer un plan y un protocolo eficaces que el personal del Departamento de Servicios para Veteranos de Nevada (NDVS) deberá seguir cuando preste servicios a personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP) o interactúe con ellas.

La misión del NDVS es servir a los veteranos de Nevada honrando su notable legado y poniéndolos en contacto con las prestaciones, recursos y servicios que han ganado. Mediante nuestras siete líneas principales de esfuerzo podemos:

- Ayudar profesionalmente a los veteranos y sus familias a obtener prestaciones federales y estatales para veteranos.
- Proporcionar cuidados de enfermería especializada de calidad en nuestros Hogares Estatales para Veteranos.
- Proporcionar apoyo para entierros dignos en nuestros Cementerios Conmemorativos Estatales para Veteranos.
- Gestionar programas efectivos que aborden las necesidades de los veteranos en situación de riesgo.
- Integrar con éxito en las comunidades de Nevada a los militares y veteranos que regresan.
- Honrar el servicio y el sacrificio de todos los veteranos de Nevada y sus familias mediante ceremonias y campañas informativas.
- Ayudar y coordinar los esfuerzos de las organizaciones de servicios y los particulares en la medida en que sus actividades benefician a los veteranos de Nevada, los miembros de las fuerzas armadas y sus familias.

Si bien el dominio del inglés es un requisito para el servicio militar en Estados Unidos, los cónyuges, las personas cercanas y los familiares de veteranos o militares pueden no hablar inglés con fluidez. Para cumplir nuestra misión, es prioritario que podamos comunicarnos y compartir información eficazmente con todos aquellos a quienes servimos. Este plan y su implementación nos ayudarán a cumplir nuestra misión y servir mejor a nuestros ciudadanos.

La Ley 318 del Senado de Nevada (SB318) y las directrices federales sobre el Título VI coinciden en que el idioma no debe ser un obstáculo para acceder a los programas y servicios gubernamentales. Tal y como establece la SB318, "las personas con un dominio limitado del inglés requieren y merecen un acceso significativo y oportuno a los servicios gubernamentales en su lengua preferida". Además, deja claro que es responsabilidad del gobierno proporcionar tal acceso: *"Los organismos y entidades estatales y locales que reciben fondos públicos tienen la obligación de proporcionar a las personas con un dominio limitado del inglés un acceso significativo y oportuno a los programas y servicios de dichos organismos y entidades."*

Como receptor de ayuda federal, el NDVS se compromete a cumplir la Ley 318 del Senado de Nevada y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 2 C.S. § 561 et seq. (Ley 172 de 2006) para garantizar un acceso significativo a los servicios y programas estatales a las personas con un dominio limitado del inglés.

Sección 2: Acrónimos y Definiciones

A efectos de este plan, por favor, consulte esta sección para comprender cómo se utilizan los acrónimos, términos y definiciones correspondientes en el Plan de acceso lingüístico del NDVS.

Acrónimo	Término	Definición
	Fluidez bilingüe	Capacidad para hablar y comprender dos idiomas con facilidad y precisión. La fluidez bilingüe no siempre significa que una persona pueda servir de intérprete o traductor.
	Intérprete certificado	Un intérprete que haya aprobado un examen de certificación válido y fiable administrado por una entidad independiente.
	Traductor certificado	Los traductores certificados son lingüistas que han superado algún tipo de examen que evalúa su capacidad para traducir con precisión de un idioma a otro. El examen suele realizarlo una asociación profesional, como la Asociación Americana de Traductores, o una administración estatal o local.
	Intérprete de doble función	Empleado multilingüe que haya superado una prueba de conocimientos lingüísticos y haya obtenido formación como intérprete; y que se dedique a la interpretación como parte de sus funciones laborales.
	Acceso lingüístico	Estrategias eficaces para comprometerse y comunicarse con la gente reconociendo que el idioma no es una barrera.
LAP	Plan de Acceso Lingüístico	Documento en el que se explica cómo prestar servicios eficaces a las personas con LEP.
LEP	Dominio Limitado del Inglés	Una persona con conocimiento limitado del inglés es incapaz de hablar, leer, escribir o entender la lengua inglesa a un nivel que le permita interactuar eficazmente con el personal del NDOW, o participar en los programas o servicios del NDOW. Las personas que se comunican a través del Lenguaje de Señas Americano están incluidas en esta definición.
	Acceso significativo	Cuando la asistencia lingüística prestada es precisa, oportuna y eficaz, sin coste alguno para la persona con LEP. Asimismo, es la capacidad de una persona con LEP para acceder, solicitar y recibir recursos sin restricciones significativas derivadas de las barreras lingüísticas.
NDVS	Departamento de Servicios para Veteranos de Nevada	El Departamento del Estado de Nevada cuya misión es honrar el notable legado de los veteranos de Nevada y conectarlos con las prestaciones, recursos y servicios que se han ganado.
	Facilitador de idiomas del NDVS	Personal del NDOW en el que se ha delegado la responsabilidad de desarrollar y aplicar las estrategias de acceso lingüístico identificadas en el Plan de Acceso

		Lingüístico.
NRS	Estatutos Revisados de Nevada	Leyes actuales codificadas del Estado de Nevada.
	Documentos vitales	Documentos que proporcionan información esencial. Los ejemplos incluyen solicitudes, consentimiento, aviso de derechos, aviso de actividades, avisos de asesoramiento sobre la disponibilidad de asistencia lingüística gratuita.

Sección 3: Política general

El NDVS reconoce que servimos al público, incluidas las personas con dominio limitado del inglés (LEP). La política del NDVS es garantizar un acceso significativo a los servicios que prestamos a las personas con LEP.

La política de Nevada es hacer que los servicios o programas sean accesibles a todas las personas

independientemente de su capacidad para hablar, comprender, leer o escribir inglés. El NDVS tiene la intención de

tomar todas las medidas necesarias para facilitar a las personas con LEP un acceso significativo a sus servicios y programas. El NDVS pretende reducir las barreras aumentando su capacidad de prestar servicios y prestaciones a las personas en sus lenguas preferidas.

Para servir mejor a las personas con LEP, el NDVS respalda las siguientes políticas:

- El NDVS está comprometido con la equidad y tomará todas las medidas necesarias para proporcionar a las personas con dominio limitado del inglés (LEP) un acceso significativo a todos sus servicios, programas y actividades.
- El departamento, y no la persona con capacidad LEP, tiene la responsabilidad de proporcionar servicios lingüísticos adecuados, independientemente de la lengua que prefiera la persona con capacidad LEP, sin coste alguno para ésta.
- El personal hace todo lo posible por conocer y registrar las necesidades lingüísticas de las personas.
- El personal no alentarán a las personas a recurrir a intérpretes informales.
- Ningún miembro del personal podrá sugerir o exigir que una persona con LEP proporcione un intérprete para recibir los servicios del NDVS.

Facilitador(es) de Acceso Lingüístico del NDVS:

Mark McBride

Director Adjunto de Servicios de Salud del NDVS mcbriedem@veterans.nv.gov al 775-825-9755

Rommel Ferrer

Director Adjunto de Beneficios de NVDS ferrerr@veterans.nv.gov al 775-825-9750

Los facilitadores de acceso lingüístico (LAF) trabajarán con el personal, con la ayuda de supervisores y administradores, para desarrollar y aplicar el Plan de acceso lingüístico (LAP) del NDVS. Los LAF del NDVS trabajan a discreción y por nombramiento del director del NDVS. En la actualidad, el NDVS no tiene capacidad de personal para dedicar un

empleado a tiempo completo a desarrollar y aplicar el PAL del NDVS. Hasta que se produzcan aumentos adicionales de la capacidad del personal, se está pidiendo a los LAF del NDVS que asuman tareas adicionales como LAF del departamento, además de sus tareas habituales.

Sección 4: Perfil de los clientes con LEP del NDVS

El NDVS se compromete a hacer un seguimiento de las lenguas preferidas para la comunicación entre nuestros clientes con dominio limitado del inglés (LEP), de modo que podamos proporcionar un acceso significativo y oportuno a nuestros servicios y programas sin tener en cuenta ningún impedimento lingüístico.

En la actualidad, el NDVS no dispone de un sistema de seguimiento digital para identificar y hacer un seguimiento del total de clientes con LEP atendidos y/o de los servicios/programas a los que acceden estos grupos de personas, tal y como se identifica en el SB 318. A fin de realizar un seguimiento eficaz, recopilar y mantener la información categórica citada, el NDVS tendrá que adquirir los recursos necesarios para contratar el desarrollo de un sistema nuevo de seguimiento de clientes. Hasta el momento en que el NDVS pueda hacerlo, empezaremos a utilizar herramientas de encuesta y una variedad de otros recursos y medios para comprender las necesidades del público al que servimos.

- **Sistema de Información para Veteranos (VIS) - Encuesta en línea**
 - Es una herramienta voluntaria para los veteranos, de modo que el NDVS pueda conectarlos mejor con los recursos, las prestaciones y los programas que consideren pertinentes para sus necesidades. El 30 de agosto de 2024 o antes, el NDVS añadirá una serie de preguntas para evaluar las necesidades de preferencia lingüística y realizar un seguimiento de la información y las solicitudes

Sección 5: Servicios y Procedimientos de Acceso Lingüístico del NDVS

Documentos Vitales y Sitio Web del NDVS

Los documentos vitales proporcionan información esencial. Los ejemplos incluyen solicitudes, consentimiento, aviso de derechos, aviso de actividades y avisos que informan de la disponibilidad de asistencia lingüística gratuita.

Los documentos vitales identificados incluyen los siguientes:

- **Señalización pública/Señalización de oficina:** es decir, en oficinas que albergan a Oficiales de Servicios para Veteranos ubicadas en Reno, North Las Vegas, Carson City, Fallon, Mesquite. Pahrump, Elko, Winnemucca; oficinas del Cementerio Conmemorativo Estatal de Veteranos de Nevada ubicadas en Fernley, Boulder City; Hogares Estatales para Veteranos de Nevada ubicados en Boulder City, Sparks.

Según el capítulo 449A de la NRS, los Hogares de Veteranos del Estado de Nevada deben contar con políticas que describan los procesos y procedimientos para proporcionar servicios de traducción a las personas con LEP. Tanto el Hogar Estatal de Veteranos del Norte como el del Sur de Nevada cumplen estos requisitos. Además, en los dos Hogares Estatales de Veteranos hay carteles en los que se indica el número de teléfono y la información de contacto para obtener la ayuda de un traductor o asistencia de traducción.

- **Sitio web:** el NDVS está comenzando la fase de aprobación/planificación de un rediseño completo de su sitio web. La integración de múltiples idiomas dentro del nuevo diseño está incluida en el ámbito de este proyecto. Actualmente, el sitio web del NDVS contiene un prominente botón "Cambiar idioma" que está en todas las páginas, en la parte superior en un cuadro amarillo en negrita que conecta con Google Translate.

- **NDVS Publicaciones Digitales, folletos:** El proyecto de rediseño del sitio web contendrá versiones digitales de las siguientes publicaciones para que puedan visualizarse a través de Google Translate.
 - Programa de Empleador Patriota
 - Guía de Recursos para Mujeres Veteranas
 - Curso de Defensa para Veteranos de Nevada
 - Hogar Estatal para Veteranos del Norte de Nevada
 - Beneficios Estatales para Veteranos
 - Guía para Cuidadores y Sobrevivientes
 - Cementerio Conmemorativo de Veteranos del Norte de Nevada
 - Cementerio Conmemorativo de Veteranos del Sur de Nevada
 - Hogar Estatal para Veteranos del Sur de Nevada

Actualmente, las solicitudes de ayuda a la traducción, incluida la traducción de folletos, panfletos, etc., son mínimas y se tramitan caso por caso. Además, el único medio para que el departamento obtenga documentos físicos traducidos para personas con dominio limitado del inglés es solicitar la traducción.

Servicios de Lenguaje Oral/de Señas

Cuando se solicitan servicios de interpretación oral/de lenguaje de señas, el Departamento recurre a contratistas autorizados por el Estado especializados en servicios de interpretación y traducción. El Estado de Nevada examina y aprueba a los contratistas para que se conviertan en contratistas autorizados por el Estado, a fin de garantizar que sean plenamente capaces de prestar los servicios solicitados.

Servicios de Lenguaje Escrito

Cuando se solicitan servicios lingüísticos escritos, el departamento recurre a contratistas autorizados por el Estado especializados en servicios de traducción escrita. El Estado de Nevada examina y aprueba a los contratistas para que se conviertan en contratistas autorizados por el Estado, a fin de garantizar que sean plenamente capaces de prestar los servicios solicitados.

Alcance y Participación comunitaria

A partir del 1 de junio de 2024, el NDVS comenzó a solicitar la opinión del público en relación con el LAP del departamento a través de sus canales de medios sociales Facebook y Twitter. En la última parte del mes, el NDVS empezó a solicitar las aportaciones del público del PAL a través de sus boletines de junio y julio y en la sección de carrusel de la página de inicio de su sitio web. Las campañas se ejecutaron de manera constante hasta el 31 de julio de 2024. **No hubo respuestas con cero interacciones en redes sociales.**

Aun así, el NDVS se compromete a garantizar que la comunidad LEP en general conozca

y pueda acceder a todos los servicios lingüísticos disponibles. Como parte del LAP del departamento, el NDVS estudiará diversas opciones para dar a conocer mejor la mejora de los servicios lingüísticos en la comunidad.

El departamento buscará nuevas oportunidades para mejorar la participación de las personas con LEP mediante el aumento de la capacidad del personal para involucrar de manera significativa a la comunidad LEP, esto incluirá la continuación de las campañas en las redes sociales y en el sitio web, así como las comunicaciones a través de boletines informativos, así como discusiones con nuestros miembros del personal que atienden a los clientes para incluir a nuestros Oficiales de Servicios para Veteranos, Especialistas del Programa de Extensión, así como al personal de nuestros Hogares Estatales para Veteranos y Cementerios.

Proporcionar aviso sobre servicios de asistencia lingüística

El NDVS notificará los servicios lingüísticos que presta en todos los puntos de contacto pertinentes, incluidas, entre otras, las oficinas regionales, la sede central del departamento y el sitio web del NDVS.

Procedimientos de Acceso lingüístico

Identificación de necesidades lingüísticas y lengua preferida:

Los siguientes procedimientos deben seguirse cuando se interactúa con personas con LEP. 1

- Interactuar apropiadamente con clientes con LEP.
- Determinar el idioma preferido de los clientes.
- Informar a los clientes sobre la disponibilidad de servicios de idiomas.
- Registrar y hacer un seguimiento de las preferencias de idioma de los clientes con dominio limitado del inglés (LEP) para que los datos les acompañen durante todas sus interacciones con el NDVS.
- Si no hay personal bilingüe competente o servicios de traducción profesionales disponibles en el momento de la solicitud, el personal debe hacer un esfuerzo sincero para acomodar a los clientes tan pronto como sea posible para asegurarse de que las personas con LEP tengan un acceso significativo y oportuno a los servicios que proporciona el NDVS.
- Utilizar este [ENLACE](#) para encontrar servicios de traducción aprobados por el Estado

Sección 6: Evaluación y Recomendaciones para el Plan de Acceso Lingüístico del NDVS

El NDVS se compromete a supervisar el funcionamiento de las políticas, procedimientos y recursos mencionados para garantizar que su PAL responda a las necesidades tanto del departamento como del público al que sirve. Como mínimo, el NDVS revisará, evaluará y actualizará su PAL cada dos años.

Partes Responsables del Mantenimiento del LAP:

Los Coordinadores de Acceso a las Lenguas trabajarán con la Dirección del Departamento y con el personal de todas las divisiones para garantizar que el Plan de Acceso a las Lenguas se revise cada dos años y se actualice cuando sea necesario.

Criterios y Métodos para la Evaluación de LAP:

El 31 de agosto de 2024 o antes, el NDVS comenzará lo siguiente:

- Un seguimiento y control mejores de la frecuencia con que se utilizan los servicios de traducción, dónde se utilizan, las preferencias lingüísticas y los servicios utilizados.

- Identificación de los miembros del personal con conocimientos bilingües que estén dispuestos y sean capaces de ayudar a impulsar el PAL del NDVS.
- Continuación de las actividades de divulgación para recabar comentarios y aportaciones del público con el fin de realizar las revisiones necesarias de este PAL.