

# Plan de Acceso a la Comunicación y al Idioma de AUCD

## Tabla de contenido

Plan de Acceso a la Comunicación y al Idioma de AUCD .....	1
Sección 1: Antecedentes y contexto .....	2
Valores .....	2
Antecedentes y contexto .....	2
¿Qué es un Plan de Acceso a la Comunicación y al Idioma?.....	3
Sección 2: Recursos existentes de acceso a la comunicación y al idioma .....	5
Apoyo de Acceso al Idioma para el personal .....	5
Sección 3: Una metodología de Planificar/Hacer/Estudiar/Actuar para Mejorar el Acceso a la Comunicación y al Idioma de AUCD.....	7
<b>Plan:</b> Identificación de necesidades lingüísticas y de comunicación/Evaluación de necesidades .....	7
<b>Hacer:</b> Desarrollo e implementación de intervenciones de acceso al idioma para abordar las necesidades de los componentes objetivo .....	9
<b>Estudiar:</b> Monitorear y evaluar la eficacia y los efectos de las intervenciones de acceso a la comunicación y al idioma en desarrollo y mantenimiento.....	9
<b>Actuar:</b> Adoptar, adaptar, amplificar o abandonar recursos y estrategias basadas en las métricas de evaluación .....	10
Apéndices.....	11
Apéndice A: Glosario de términos .....	11
Apéndice B: Comunicación Imperativa del Centro Nacional de Recursos propuesto sobre Comunicación Aumentativa y Alternativa (AAC) .....	11
Appendix C: Plain Language Adaptation Resources.....	11
Appendix D: Spanish Language Translation Protocol .....	11
Apéndice E: Póster de muestra.....	11
Agradecimientos .....	12

## Sección 1: Antecedentes y contexto

### Valores

La comunicación es dar y recibir información. AUCD trabaja con personas con discapacidades, familias, educadores, investigadores, defensores y profesionales de todo el mundo. Todos se comunican de manera diferente. Las personas usan diferentes idiomas. Tienen diferentes niveles de lectura. Tienen diferentes habilidades para hablar, leer, escuchar y escribir. AUCD quiere que todos sepan de qué se habla y que puedan compartir sus ideas, ya sea hablando o escribiendo. Queremos que todas las personas estén incluidas.

En el Apéndice A se encuentra disponible un enlace a un glosario de términos.

### Antecedentes y contexto

AUCD está formado por centros y programas que conectan universidades con comunidades. AUCD reconoce la necesidad de responder a comunidades cada vez más diversas en todo el país. Estamos comprometidos con la participación significativa de una amplia variedad de poblaciones en los servicios y actividades de la red. Las personas con desafíos complejos de comunicación tienen derecho a expresarse de la manera que elijan. AUCD valora nuestra diversa red y busca crear un ambiente intencional y acogedor que respete las diferencias individuales, incluidas las preferencias de idioma y comunicación.

Hay un número creciente de personas con dominio limitado del inglés (LEP) y personas que requieren métodos de comunicación alternativos en los Estados Unidos, dentro de nuestra red y en AUCD.

En los Estados Unidos (EE. UU.):

- Se consideró que 25.1 millones de individuos tienen LEP, lo que representa aproximadamente el 8% de la población total y al menos 350 idiomas se hablan en los hogares estadounidenses.<sup>i</sup>
- El español, el chino, el vietnamita, el coreano y el tagalo son los cinco idiomas más hablados por las personas con LEP en los Estados Unidos, los cinco idiomas más hablados pueden ser iguales o diferentes en diferentes estados y territorios.
- En 2017, el 3.7% de las personas tenía una discapacidad auditiva.<sup>ii</sup>
- Los datos de 2014 indican que 1 de cada 59 niños tiene un diagnóstico del espectro autista,<sup>iii</sup> que se caracteriza por desafíos de comunicación.<sup>iv</sup>
- En los datos de Indicadores Básicos Nacionales 2016-2017, el 22% de las personas participantes con discapacidades preferían un medio de comunicación distinto del habla y el 3% tenían un idioma primario distinto del inglés.<sup>vi</sup>

---

*“Vivir sin poder comunicarse es como estar dentro de cuatro paredes de vidrio. Puede ver a otros y ellos pueden verlo a usted; pero lo ignoran, o peor, le hablan con superioridad hasta que deja de recordar quién es y por qué es importante”.*

*-- Rick Creech, Usuario de AAC, Testimonio en el Comité Especial del Senado sobre Audición en Personas Mayores, 4/27/2017*

---

En la red de AUCD:

- Nuestros estudiantes hablan más de 100 idiomas distintos del inglés en sus hogares, y
- el español, el chino, el árabe y el hindi fueron los cuatro idiomas principales, mientras que el coreano y el mandarín empataron como el quinto idioma más comúnmente hablado en el hogar de los estudiantes.

En la Oficina Central de AUCD (basado en una encuesta instantánea en julio de 2019):

- Aproximadamente el 30% del personal habla un idioma distinto del inglés en el hogar;
- el español y el lenguaje de señas americano son los dos principales idiomas utilizados.

La incapacidad para comunicarse e interactuar, o acceder a la información, a los servicios y a los apoyos ha provocado importantes disparidades físicas, mentales y de salud del comportamiento, y desventajas sociopolíticas, económicas y educativas para las personas con discapacidades que afectan a la comunicación y a las personas con LEP. Para obtener información adicional sobre las consecuencias de las barreras lingüísticas y de comunicación, consulte el Apéndice B.

Todos, incluidas las personas con discapacidades más importantes, se comunican de alguna manera y pueden recibir apoyo para comunicarse de manera más efectiva. Para maximizar la participación y la inclusión debemos presumir competencia; debemos asumir que cada persona tiene algo que decir y actuar en consecuencia. El acceso al idioma y a la comunicación puede ayudar a las personas con necesidades de comunicación, como la asistencia del habla y el idioma, o la tecnología de asistencia, a proporcionar una capa de apoyo para las personas que hablan otro idioma que no sea el inglés o para las personas con una discapacidad que afecta su capacidad de comunicarse.

La [Orden Ejecutiva 13166](#) requiere que las agencias federales y aquellos que reciben fondos federales examinen los servicios que brindan, identifiquen cualquier necesidad de servicios para aquellos con LEP, y desarrollen e implementen un sistema para proporcionar esos servicios para que las personas con LEP puedan tener acceso significativo a ellos. AUCD recibe fondos federales para apoyar a nuestra red y se compromete a cumplir con los requisitos federales a través de este Plan de Acceso a la Comunicación y al idioma.

¿Qué es un Plan de Acceso a la Comunicación y al Idioma?

Un plan de acceso al idioma es un documento que detalla cómo proporcionar servicios a personas con habilidades limitadas para hablar, entender, leer o escribir en inglés. El plan guiará cómo AUCD involucra y apoya a los miembros de nuestra red y al público con necesidades lingüísticas y comunicación, y servirá como una forma de evaluar cuán efectivo y fácil es acceder a nuestra comunicación.

Si bien el enfoque de este plan es mejorar la accesibilidad a la comunicación de AUCD, también esperamos que este proceso pueda servir como un modelo que los miembros de

nuestra red puedan usar para desarrollar sus propios planes de acceso a la comunicación y al idioma, específicos para el estado y los contextos territoriales dentro de los cuales ofrecen servicio.

## Sección 2: Recursos existentes de acceso a la comunicación y al idioma

AUCD valora a todos nuestros empleados y se esfuerza por atraer y retener personal diverso que está comprometido con la misión de la organización, que incluye proporcionar alojamiento y garantizar la accesibilidad. Dentro de nuestro personal diverso, tenemos una gama de habilidades lingüísticas y de comunicación, y experiencias existentes para aprovechar. La intención de AUCD es crear una atmósfera cooperativa, colaborativa, estimulante y de apoyo en la que los empleados puedan trabajar, y ayudar y alentar a nuestros empleados a alcanzar su máximo potencial.

Apoyo de Acceso al Idioma para el personal

Servicios de acceso al idioma ofrecidos/usados actualmente por AUCD:

### *Recursos para intérpretes*

- **Sorenson-** [www.scis.com/request](http://www.scis.com/request)  
[communityinterpreting@sorenson.com](mailto:communityinterpreting@sorenson.com) ~ 800-659-4783  
\$90.00/hr. (2 hr. mínimo)
- **Gallaudet Interpreting Services**  
<https://www.gallaudet.edu/gallaudet-interpreting-service>  
[gis@gallaudet.edu](mailto:gis@gallaudet.edu) ~ 202-651-5199  
\$95.00/hr. (2 hr mínimo)
- **Kyle Duarte** - <https://kduarte.com/>  
[interpreter@kduarte.com](mailto:interpreter@kduarte.com) - 202-525-6803  
\$80.00/hr. (2hr mínimo)

*Traducción en Tiempo Real para el Acceso a la Comunicación (in ingles Communication Access Real-time Translation (CART)):*

- **Caption First, Inc** - [info@captionfirst.com](mailto:info@captionfirst.com) \$150.00/hr.
- **Caption Pros** - <https://captionpros.net/> \$150.00/hr.
- **ACS An AI-Media Company** - <https://www.acscaptions.com/> \$115.00/hr

*Braille:*

- **American Council for the Blind** <https://acb.org/>  
Sharon Lovering: [slovering@acb.org](mailto:slovering@acb.org)

*Descripciones de Audio:*

- **Access by 3Play Media** <https://www.3playmedia.com/>  
Ben Wright: [ben@3playmedia.com](mailto:ben@3playmedia.com)
- **Block by Block Creative** <https://www.blockbyblockcreative.com/>  
Jordan Melograna: [jordan@blockbyblockcreative.com](mailto:jordan@blockbyblockcreative.com)

*Traductores:*

Revise protocolo de traducción al español (Apéndice D)

- **Language Innovations**  
Brian Friedman: [bfriedman@languageinnovations.com](mailto:bfriedman@languageinnovations.com)

### *Servicios adicionales*

- Servicio de intérpretes de muestra:
  - **Ad Astra** 301-408-4242 (P) <https://ad-astrainc.com/>  
Interpretaciones para más de 200 idiomas, incluidos español y lenguaje de señas americano  
Intérprete de español: \$60/hora  
Todos los demás idiomas: \$75/hora  
Lenguaje de señas americano: \$95/hora  
Traducción en tiempo real para el acceso a la comunicación (CART): \$120/hora  
Intérprete de retransmisión de video (VRI) de lenguaje de señas americano: \$1.70/minuto  
Intérprete por teléfono (OPI):
    - Español: \$0.75/minuto
    - Todos los demás idiomas: \$0.95/minuto

### *Teléfono de texto (TTY) o los servicios de retransmisión de video (VRS)*

Si la persona es sorda o tiene problemas de audición, comuníquese con la persona usando el teléfono de texto (TTY) o los servicios de retransmisión de video (VRS). Para utilizar:

- **TTY:** Marque [711](tel:711) para conectarse automáticamente a un operador de TTY. El número es gratuito y se puede marcar desde cualquier teléfono y en cualquier lugar de los Estados Unidos
- **VRS:**
  - Se puede comunicar con un asistente de comunicación a través de un televisor o una computadora con un dispositivo de cámara de video y conexión a internet de alta velocidad.
  - Un usuario de teléfono de voz también puede iniciar una llamada de VRS llamando a un centro de VSR, generalmente a través de un número gratuito. Marque 1-866-327-8877 desde cualquier teléfono de video y estará conectado a los intérpretes de video de Sorenson. Este servicio es gratuito y también se ofrece en español.

### Sección 3: Una metodología de Planificar/Hacer/Estudiar/Actuar para Mejorar el Acceso a la Comunicación y al Idioma de AUCD

La implementación del Plan de acceso a la comunicación y al idioma de AUCD utilizará un ciclo iterativo de planificar/hacer/estudiar/actuar (PDSA).<sup>vii</sup> El ciclo de PDSA implica

- realizar evaluaciones de necesidades para identificar y priorizar las necesidades lingüísticas y de comunicación de la red, y luego diseñar una estrategia para abordar las necesidades prioritarias (Plan),
- implementar una prueba a pequeña escala de la estrategia (Hacer),
- evaluar el impacto de los esfuerzos (Estudiar) y
- ajustar el plan para una implementación a mayor escala (Actuar).

**Plan:** Identificación de necesidades lingüísticas y de comunicación/Evaluación de necesidades

Este esfuerzo requerirá una revisión periódica de las necesidades actuales de los miembros de la red y de los miembros del público atendidos a través de AUCD.

#### *Actualización de 2019*

Objetivo: AUCD trabajará con comités asesores de proyecto para evaluar las necesidades de los miembros de la red AUCD y los miembros relevantes del público, y priorizar un conjunto específico de no más de 3 necesidades lingüísticas y de comunicación para abordar con intervenciones específicas sobre una base anual antes de la AUCD conferencia.

1. Objetivo: AUCD llevará a cabo tres (3) seminarios por video Zoom y una reunión en persona con el comité asesor de acceso al idioma para finalizar el plan de acceso al idioma, establecer un protocolo de evaluación de necesidades e identificar necesidades prioritarias para noviembre de 2019.
2. Objetivo: El personal de AUCD recibirá capacitación sobre la aplicación del protocolo de evaluación.
3. Objetivo: El personal de AUCD implementará el protocolo de evaluación de necesidades de forma continua para recopilar datos relacionados con las necesidades lingüísticas y de comunicaciones en nuestra red en evolución.

Por ejemplo, AUCD puede utilizar un sistema de seguimiento para llamadas de información y referencia que recibimos de personas con LEP, podemos hacer una evaluación de los idiomas registrados en el directorio NIRS, podemos incorporar preguntas de acceso a la comunicación y al idioma en las inscripciones de eventos, o podemos realizar una o más encuestas directas de miembros de la red para identificar si hay una necesidad más significativa en una comunidad específica o en un conjunto de comunidades. Se diseñarán preguntas que evalúen las necesidades individuales de acceso a la comunicación y al idioma, así como las necesidades identificadas para mejorar el acceso en las comunidades atendidas por los miembros de la red.

#### *Actualización de 2019-2020:*

Las necesidades prioritarias identificadas para este año son el idioma español y el lenguaje sencillo.

El protocolo de evaluación de necesidades recomendado por los Coordinadores de Acceso a Idiomas y Comunicaciones (LAAC) es para que el personal y los programas de AUCD incluyan las siguientes dos preguntas en tantos protocolos de evaluación como sea posible en todos los aspectos de nuestro trabajo:

- i. ¿Usted o su centro/programa tienen necesidades de acceso a la comunicación o al idioma que deben abordarse para garantizar la inclusión plena? Sí / No

En caso afirmativo, describa su necesidad de acceso a la comunicación o al idioma.

- ii. ¿Tiene usted o su centro/programa fortalezas o recursos en el acceso a la comunicación y a idiomas que AUCD podría aprovechar en nuestro esfuerzo para modelar la diversidad, la equidad y la inclusión? Sí / No

En caso afirmativo, describa sus fortalezas o recursos de acceso a la comunicación o al idioma.

Sarah DeMaio ([sdemaio@aucd.org](mailto:sdemaio@aucd.org)) reunirá los resultados de estas preguntas en julio de 2020, antes de solicitar comentarios adicionales de la red.

#### *Actualización de 2020-2021*

El Idioma Español y el Lenguaje Sencillo siguen siendo las necesidades principales en la red AUCD según los datos recopilados en la evaluación anual del Centro de Recursos de UCEDDs (URCs).

El Grupo Asesor en Lenguaje Sencillo priorizó mejorar la capacitación del personal, la adaptación en lenguaje sencillo del contenido introductorio y el acceso a recursos de autodefensa. La página de recursos de Lenguaje Sencillo está disponible. En septiembre de 2020 se llevó a cabo una capacitación del personal y se desarrolló un conjunto de herramientas en lenguaje sencillo para el personal (revise Apéndice C). El Grupo Asesor de Lenguaje Sencillo comenzó a trabajar en el desarrollo de una definición compartida de lenguaje sencillo para la Red AUCD.

El Caucus del Idioma Español priorizó la traducción del contenido introductorio (por ejemplo, los folletos de la AUCD y URC, los módulos de orientación para aprendices y el plan de idiomas y comunicaciones) y priorizó la creación de una página de inicio para los recursos en español. La página de recursos del idioma español está disponible y se desarrolló un protocolo de traducción al español (revise el Apéndice D). Mirando hacia el futuro del Caucus Idioma español ha recomendado centrándose en la difusión de contenidos en español y la asociación con las organizaciones Latinx.

#### *Actualización 2021-2022*

Metas para el año por determinar.



**Hacer:** Desarrollo e implementación de intervenciones de acceso al idioma para abordar las necesidades de los componentes objetivo

**Objetivo:** Para cada necesidad prioritaria de idioma y comunicación identificada, AUCD trabajará con un grupo de trabajo separado de miembros de la red (y personal de AUCD cuando esté disponible) que hayan tenido experiencia con la necesidad especificada para identificar y desarrollar recursos, diseñar apoyos programáticos y establecer protocolos para que el personal de AUCD los use para superar la barrera de acceder y de mejorar la participación.

1. **Objetivo:** AUCD reclutará y facilitará la asamblea de necesidad de acceso al idioma.
2. **Objetivo:** La asamblea desarrollará un conjunto de objetivos, prioridades, plazos y responsabilidades para abordar las lagunas en el acceso a la comunicación o al idioma dentro del alcance del trabajo de AUCD.
3. **Objetivo:** AUCD proporcionará una capacitación de asistencia lingüística al personal y a los nuevos empleados de la oficina central de AUCD según sea necesario, que incluirá recibir los recursos; estar orientado a cualquier protocolo de acceso al idioma recientemente desarrollado; aprender sobre las políticas federales, estatales, locales y organizativas pertinentes; e implementar los cambios programáticos necesarios para aumentar el acceso y eliminar las barreras

Por ejemplo, el grupo de trabajo/la asamblea podría desarrollar un guion o grabación estándar para atender las solicitudes de información y referencias; podrían priorizar el intercambio de información y desarrollar una serie de seminarios web o un directorio de recursos separados en su propio idioma; podrían priorizar la educación en derechos y desarrollar un póster “Su derecho a un intérprete/hablar” (consulte el Apéndice E para ver un ejemplo de este tipo de documento); o podría priorizar la tutoría y el desarrollo de relaciones y crear una reunión regular en persona en la conferencia de AUCD.

Cada asamblea de idiomas tendrá un enlace del personal que servirá como Coordinador de Acceso a la Comunicación y al Idioma

Actualización de 2020-21: La Coordinadora de Acceso a la Comunicación y al Idioma para el idioma español es Jeanette Córdova ([jcordova@aucd.org](mailto:jcordova@aucd.org)) y para el lenguaje sencillo son Katie Johnson ([kjohnson@aucd.org](mailto:kjohnson@aucd.org)) y Liz Weintraub ([lweintraub@aucd.org](mailto:lweintraub@aucd.org)).

**Estudiar:** Monitorear y evaluar la eficacia y los efectos de las intervenciones de acceso a la comunicación y al idioma en desarrollo y mantenimiento

**Objetivo:** Las intervenciones se evaluarán a través de medios formales e informales para evaluar su efectividad en el logro de las metas establecidas; el esfuerzo requerido del personal de AUCD; y los resultados inmediatos, intermedios y a largo plazo.

1. **Objetivos por determinar.**

2. Para permitir una entrada completa, AUCD establecerá un comité o grupo de trabajo que incluirá personal ejecutivo, de programas y operaciones, y miembros de la red de AUCD.

**Medir:** Los coordinadores designados de acceso al idioma de AUCD llevarán a cabo una revisión anual y documentarán los comentarios de los miembros del equipo sobre formas de mejorar el plan de acceso al idioma.

**Actuar:** Adoptar, adaptar, amplificar o abandonar recursos y estrategias basadas en las métricas de evaluación

**Objetivo:** Planificar un nuevo ciclo de mejoras mediante el despliegue de recursos y estrategias a la red más amplia, modificando recursos y estrategias para estudios adicionales, agregando nuevos recursos relacionados con la necesidad prioritaria actual o implementando esos recursos para una nueva necesidad lingüística.

1. Anualmente entre agosto y octubre, AUCD volverá a solicitar comentarios de los comités asesores de proyectos para evaluar los resultados del monitoreo de intervención y tomar decisiones sobre cómo proceder con los recursos y estrategias existentes, sobre si las necesidades prioritarias para el acceso al idioma han permanecido iguales o cambiado, y sobre cómo mejorar la revisión del plan de acceso al idioma para el próximo ciclo de PDSA.

## Apéndices

Apéndice A: Glosario de términos

Haga clic en el enlace de [AUCD](#) para visitar el diccionario de acrónimos sobre términos de discapacidad.

Apéndice B: Comunicación Imperativa del Centro Nacional de Recursos propuesto sobre Comunicación Aumentativa y Alternativa (AAC)



Communication  
Imperative.pdf

Appendix C: Plain Language Adaptation Resources

- [Plain Language Toolkit](#)
- [ABCs of Plain Language](#)
- [Icon Guide](#)
- [Other Plain Language Resources](#)

Appendix D: Spanish Language Translation Protocol

- [Spanish Translation Protocol](#)

Apéndice E: Póster de muestra

[Póster de muestra](#) de Conozca sus derechos a un intérprete

## Agradecimientos

AUCD quiere agradecer las contribuciones y la orientación de Tawara D. Goode y Wendy A. Jones y los Coordinadores de Acceso a Idiomas y Comunicaciones (LAAC) de 2019-2020:

- Jack Brandt,
- Ken Capone,
- Jacy Farkas,
- Julieta Hernandez,
- Carol Salas Pagan,
- Mary Schuh,
- JC Vazquez, y
- Debra Vigil.

Además, AUCD desea agradecer al grupo de trabajo interno del personal que dedicó meses de planificación a la formación de este proceso. Finalmente, AUCD quiere agradecer a Shante Dannil, nuestra pasante de verano de equidad de salud 2019, por sus contribuciones a este documento.



This document is funded by the Administration on Community Living through technical assistance contract # HHSP233201600066C. The contents do not necessarily reflect the views or policies of the Administration on Community Living, US Department of Health and Human Services, or the US Government.

---

<sup>i</sup> Telelanguage.com, accedido el 5/30/2019. <https://telelanguage.com/limited-english-proficiency-lep-populations-by-u-s-state/>

<sup>ii</sup> Disability Statistics Compendium. Accedido el 9/12/19. [http://www.disabilitystatistics.org/StatusReports/2017-PDF/2017-StatusReport\\_US.pdf?CFID=20215574&CFTOKEN=56b5c80d2c536f46-DD56645F-DB53-F885-232C7A5812DA438D](http://www.disabilitystatistics.org/StatusReports/2017-PDF/2017-StatusReport_US.pdf?CFID=20215574&CFTOKEN=56b5c80d2c536f46-DD56645F-DB53-F885-232C7A5812DA438D)

<sup>iii</sup> Informe semanal de morbilidad y mortalidad de los CDC. Accedido el 9/12/19. <https://www.cdc.gov/mmwr/volumes/67/ss/ss6706a1.htm>

<sup>iv</sup> Qué es el autismo. Accedido el 9/12/19. <https://www.cdc.gov/ncbddd/autism/facts.html>

<sup>v</sup> Tabla de datos de National Core Indicators. Accedido el 9/12/19. <https://www.nationalcoreindicators.org/charts/2016-17/?i=131&st=undefined>

<sup>vi</sup> Tabla de datos de National Core Indicators. Accedido el 9/12/19. <https://www.nationalcoreindicators.org/charts/2016-17/?i=132&st=undefined>

<sup>vii</sup> Langley GL, Moen R, Nolan KM, Nolan TW, Norman CL, Provost LP. *The Improvement Guide: A Practical Approach to Enhancing Organizational Performance (2nd edition)*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers; 2009.