

HABLANDO DESDE LA **EXPERIENCIA**

Como la Ordenanza de Acceso al Idioma puede responder a las necesidades de las personas que tienen un dominio limitado del inglés para acceder a los servicios públicos en San Francisco

Resumen Informativo



LANSF

LANGUAGE ACCESS NETWORK
OF SAN FRANCISCO

En 2019, la Red de Acceso Lingüístico de San Francisco (LANSF) organizó una serie de debates de grupo para recoger la opinión de las personas que hablan inglés limitado (LEP) detallando como han sido sus experiencias en el acceso a los servicios públicos en San Francisco. Un participante inició el debate de grupo recordando una experiencia que tuvo en el 2012.



Tuve que ir a la comisaría X porque quería reportar que mi hijo mayor fue agredido en la escuela secundaria. Necesitaba hacer la denuncia, pero no había nadie que me atendiera en español. Lamentablemente, no me ayudaron y me dijeron que volviera otro día, que no tenían a nadie que interpretara por mí. No me pareció una buena idea. Mi hijo en ese momento estaba en sexto grado, tenía 12 años y no estaba en un buen estado emocional. No me parecía correcto que mi hijo hiciera la interpretación por mí. Tuve que volver con otra persona que interpretara por mí para poder presentar la denuncia policial porque no había nadie que me pudiera atender en español. Fue una experiencia muy desagradable y creo que de la misma forma como yo me sentí, hay cientos de mujeres y madres de familia que han pasado por esta misma situación.

Aún cuando recuerdan años después el incidente, está claro que esta experiencia todavía tiene una repercusión duradera en esta persona. Se violaron sus derechos de acceso al idioma y se impidió su capacidad de reclamar justicia civil. Uno a uno, más participantes hablaron de sus experiencias y se hizo evidente que casos como los que describió el primer participante, lamentablemente son frecuentes para los que no hablan inglés en San Francisco.

El acceso al lenguaje es un derecho humano básico, y no defender este derecho es no promover una sociedad justa e inclusiva. Este informe destaca como la disponibilidad de servicios lingüísticamente accesibles puede significar la diferencia entre la vida y la muerte para las personas que hablan inglés limitado. No importa la circunstancia, todos los san franciscanos, independientemente de su dominio del inglés, tienen derecho a acceder a los servicios de la ciudad.

La LANSF es una colaboración única multilingüe, multiétnica y multirracial que consiste en siete organizaciones comunitarias (CBO) que sirven a los inmigrantes. LANSF fue fundada en 2012 para educar a las comunidades LEP sobre sus derechos lingüísticos como se define en la Ordenanza de Acceso al Idioma (LAO). La LAO ordena que todos los departamentos de la ciudad y el condado de San Francisco con atención al público provean servicios lingüísticos a las personas que hablan inglés limitado cuando un número considerado de residentes de la ciudad con dominio limitado del inglés habla un idioma distinto del inglés.¹ En la actualidad, los idiomas que cumplen ese criterio son el chino, filipino y español.²

La LANSF valora el enorme progreso que San Francisco ha podido hacer para satisfacer las necesidades de sus diversas comunidades LEP (Conocimiento limitado del Inglés) a través del trabajo de la Oficina de Compromiso Cívico y Asuntos de Inmigrantes (OCEIA) con las organizaciones comunitarias (CBO) y los Departamentos de la Ciudad, en la aplicación de la LAO. Si bien San Francisco cumple anualmente con el requisito de acceso al idioma de la LAO gracias al trabajo de la OCEIA,³ la intención de

este informe de la LANSF es destacar como la LAO puede mejorarse la LAO para satisfacer las necesidades actuales de la población LEP de la ciudad. El propósito de este estudio de referencia es comprender las diversas experiencias de las comunidades LEP de San Francisco en relación con la calidad del servicio al cliente que reciben, así como su experiencia de usuario al acceder e interactuar con servicios LEP proporcionados por los Departamentos de la Ciudad según es requerido por la LAO. Este estudio utilizó tres métodos principales de recolección de datos:

1. Revisión de los Informes Anuales de la LAO;
2. Revisión de Controles Puntuales; y
3. Revisión de Narraciones Cualitativas de la Comunidad que evalúan como la LAO está respondiendo a las necesidades de las personas que hablan inglés limitado (LEP).

Aunque la Alcaldía ha progresado en la aplicación de la LAO, esta investigación concluye que la LAO debe mejorarse para abordar y responder adecuadamente a las necesidades de acceso lingüístico de su población objetivo.



CONCLUSIONES PRINCIPALES

La Ordenanza de Acceso Lingüístico (LAO) está diseñada para supervisar el cumplimiento de la LAO por parte de los Departamentos de la Ciudad y no incluye recursos para evaluar la calidad de los servicios de acceso lingüístico recibidos por la población objetivo de hablantes de inglés limitado (LEP). En consecuencia, la LAO no puede garantizar la prestación de servicios lingüísticos accesibles, equitativos y de calidad a los LEP debido a lo siguiente:

1. El diseño de la política no está alineado con la población objetivo

La LAO está diseñada para supervisar el cumplimiento de los Departamentos de la Ciudad y no para evaluar la calidad de los servicios prestados o la eficacia de la LAO desde la perspectiva de la población destinataria LEP;

2. Mecanismos de supervisión y evaluación insuficientes

Los informes anuales del cumplimiento de la LAO se basan en las autoevaluaciones de los Departamentos que utilizan su propia metodología de recopilación de datos. Determinar el cumplimiento sobre la base de las autoevaluaciones departamentales es un método insuficiente y no equitativo para evaluar la eficacia y el impacto de la LAO en la comunidad LEP;

3. Aplicación insuficiente

La LAO es un decreto no financiado que dificulta la responsabilidad de los departamentos en su aplicación. El proceso de quejas carece de transparencia y responsabilidad cuando se viola la LAO, y no aborda los problemas sistemáticos más importantes dentro de los departamentos de la ciudad y su capacidad para cumplir con la LAO;

4. Insuficiente integración de las partes interesadas de la comunidad

Las organizaciones comunitarias ya están situadas en la comunidad y prestan servicios a los hablantes LEP en relación con los derechos de acceso lingüístico. A pesar de ello, las organizaciones comunitarias no se incluyen en la revisión anual de los planes de acceso lingüístico de los Departamentos y, en general, se infrutilizan como posibles consultores externos; y

5. Insuficiente previsión para aquellos grupos LEP con baja cantidad de habitantes con dominio limitado del inglés

La LAO no contempla las necesidades de acceso lingüístico de los miembros de la comunidad lingüísticamente más marginados de la ciudad y no es representativa de la diversidad lingüística de San Francisco.

¹ S.F., Cal., Admin Code §§ 91.4a.

² Ibid, 91.17.

³ San Francisco Office of Civic Engagement and Immigrant Affairs, "2021 Language Access in San Francisco: SF Language Access Ordinance Summary Report" (Jan, 2021): 11, <https://joom.ag/Yfpl>.



RECOMENDACIONES

Este estudio concluye que, para garantizar la prestación de servicios lingüísticos accesibles, equitativos y de calidad para los habitantes con dominio limitado del inglés (LEP), la LAO debe:

Reforzar los mecanismos de aplicación

Para que la LAO capte y proteja plenamente la diversidad lingüística de San Francisco, debería modificarse mediante:

1. Incluir auditorías periódicas e independientes

La ciudad de San Francisco debería considerar la posibilidad de realizar una auditoría independiente para evaluar periódicamente la calidad de los servicios de la LAO prestados por los Departamentos de la Ciudad y la eficacia de las disposiciones de la LAO para prestar servicios de acceso lingüístico de calidad a las personas con dominio limitado de inglés.

2. Establecer normas administrativas uniformes

Las auditorías deben utilizarse para desarrollar normas de cumplimiento y establecer la asignaciones presupuestarias de acceso lingüístico para los Departamentos; e

3. Iniciar una reforma legislativa y supervisión

Debe darse prioridad al cumplimiento de la LAO por parte de los Departamentos mediante mecanismos de aplicación y el compromiso de rendir cuentas y mejorar continuamente.

Incorporar un planteamiento centrado en el ser humano

La LAO debería reconocer, apoyar y acoger la información necesaria de las partes interesadas de la comunidad, como la LANSF y otras organizaciones comunitarias activas en la ciudad que trabajan con las comunidades LEP y defienden sus necesidades de acceso al idioma. Mediante la incorporación de un enfoque de diseño centrado en el ser humano (HCD), la LAO podría aprovechar las partes interesadas de la comunidad en el proceso de diseño para satisfacer las necesidades de la comunidad LEP. Esto incluiría:

1. Priorizar e incorporar la participación de la comunidad

Para satisfacer las necesidades del público LEP al que se dirige la LAO, las partes interesadas de la comunidad deberían ser incluidas en la revisión anual de los planes de los Departamentos a fin de incorporar sus comentarios para desarrollar un diseño más adecuado centrado en el ser humano (HCD). La adopción de un enfoque HCD garantiza que los gobiernos estén mejor equipados para responder a las necesidades de las personas que acceden a sus servicios. Tal como se demostró en *Sinai et al*, respondiendo a los comentarios de las partes interesadas de la comunidad y perfeccionando continuamente las experiencias de los clientes y usuarios, un enfoque HCD puede conectar a los Departamentos de la Ciudad con su audiencia LEP y garantizar que la información sobre sus servicios sea más accesible, utilizable y útil;⁴

2. Incluir disposiciones para los grupos LEP con baja cantidad de habitantes con dominio limitado del inglés

Al utilizar el potencial de las organizaciones comunitarias, un enfoque de HCD puede ayudar a abordar las variadas necesidades lingüísticas dentro de los distritos de la Ciudad para garantizar un acceso equitativo a los servicios públicos, independientemente del idioma que se hable. La LAO debe centrarse en las necesidades cambiantes de los hablantes LEP. Al rediseñar la LAO para incorporar un enfoque de diseño centrado en el ser humano y aplicar medidas de supervisión y evaluación más sólidas, las medidas de cumplimiento evolucionarán para reflejar mejor las necesidades de prestación de servicios de acceso lingüístico a la comunidad.

⁴ Nick Sinai, David Leftwich, Ben McGuire, "Human-Centered Policymaking: What Government Policymaking Can Learn from Human-centered Design and Agile Software Development," Belfer Center Paper, (Apr, 2020): 14, <https://www.belfercenter.org/sites/default/files/2020-04/HumanPolicyMaking.pdf>.



LANSF

LANGUAGE ACCESS NETWORK
OF SAN FRANCISCO

Hablando desde la Experiencia

©2021 Language Access Network of San Francisco