



Plan de Acceso Lingüístico del Departamento de Turismo y Asuntos Culturales

27 de junio de 2024

I. Propósito y Autoridad – En esta sección, se explica el fundamento jurídico para el plan y protocolo, y se conectan el plan y protocolo al objetivo de la agencia estatal.

Ambos el proyecto de ley del Senado de Nevada 318 (SB318) y la guía federal sobre Título VI están de acuerdo de que el lenguaje no debe ser una barrera para acceder a los programas y servicios gubernamentales. Como se dice SB318: “Las personas con dominio limitado del inglés requieren y merecen acceso significativo y oportuno a los servicios gubernamentales en su idioma preferido.” Además, es claro que es la responsabilidad del gobierno proveer ese acceso.

Las agencias estatales y locales que se financian con fondos públicos se obligan a proveer acceso significativo y oportuno para las personas con dominio limitado del inglés a los programas y servicios de esas agencias y entidades.

El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales (DTCA, por sus siglas en inglés) se compromete seguir las órdenes del proyecto de ley Senado de Nevada 318 y del Título VI de la ley de Derechos Civiles de 1964, 2 C.S. 5611 et seq. (Ley 172 de 2006) en asegurar que las personas con dominio limitado del inglés tienen acceso significativo a los programas estatales.

El propósito de este documento es establecer un plan y protocolo eficaz que los empleados del DTCA pueden seguir cuando se les relacionan o proveen servicios a las personas con dominio limitado del inglés. Es esencial seguir este plan y protocolo para el éxito de nuestro objetivo de apoyar el trabajo de:

1. División de Turismo
2. División de Museos e Historia
3. Junta de Museos e Historia
4. Consejo de Arte de Nevada
5. Junta de Consejo de Arte de Nevada
6. Comisión de Turismo



II. La política general – En esta sección, se explica la política del Departamento de Turismo y Asuntos Culturales. La agencia y sus empleados se comprometen a asegurar acceso significativo al idioma.

El DTCA reconoce que la población calificada para recibir sus servicios incluye a las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés). Es la política del DTCA asegurarles acceso significativo a todas las personas LEP. El DTCA adopta los siguientes políticas y procedimientos para asegurar que las personas LEP pueden acceder a los servicios del DTCA y comunicarse de manera eficaz. Este plan aplica a todos los programas y servicios del DTCA, incluyendo, pero no se limita a:

- Travel Nevada con sus programas y servicios que relacionan con la industria
- El Consejo de Arte de Nevada con sus becas, programas y servicios del alcance a la comunidad
- La División de Museos e Historia con sus museos y programas
- Las juntas públicas y actividades de la Comisión de Turismo, el Consejo de Arte de Nevada y la Junta de Museos e Historia

El Empleado Designado de la Agencia

La directora Scolari les designó a las siguientes personas para que sean responsables para desarrollar y revisar un plan de acceso lingüístico bianualmente para el Departamento de Turismo y Asuntos Culturales:

Kelly Benoit

Asistente Ejecutiva a la Directora Brenda Scolari

(O) 775.687.0621

401 N. Carson Street

Carson City, NV 89701

kbenoit@dtca.nv.gov

III. Descripción de los Clientes LEP del Departamento de Turismo y Asuntos Culturales – Esta sección detalle la información demográfica que requiere el SB318 en Sección 7.2.b.

Los Clientes de la Agencia

La División de Turismo: Promocionar el estado como destino turístico y facilitar las becas para las comunidades rurales para permitirles promocionarse como destino turístico. Los principales clientes son consumidores que se interesan en las actividades turísticas del estado.



La División de Museos e Historia: Manejar los siete museos estatales y sus colecciones. Los principales clientes son visitantes a los museos.

La Junta de Museos e Historia: Supervisar el beneficio privado de la División de Museos e Historia. Los principales clientes son el público que participa en juntas públicas.

El Consejo de Arte de Nevada: Los principales clientes son residentes, artistas, administradores de arte y visitantes de Nevada que se interesan en las experiencias del arte del estado.

La Junta del Consejo de Arte de Nevada: Los principales clientes son residentes, artistas, administradores de arte y visitantes que se interesan en las experiencias del arte del estado.

La Comisión de Turismo: Supervisar las operaciones y fondos públicos de la División de Turismo. Los principales clientes son miembros del público que participan en las juntas públicas.

Idioma preferido y tasa de alfabetización

Idioma/Grupo que Recibe Servicios	Total #	% de Total	% de Total LEP	Protección Legal "Safe Harbor"	Servicios / Programas que Se Acceden	Notas (incluyendo las estadísticas de la tasa de alfabetización)
Población Total de Nevada (Residentes de Nevada)***	3,271,898	100%	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
Personas Indígenas en total ***	35,357	1.1%	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
Refugiados en total **	588	>.01%	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido

** La Oficina de Población, Refugiados y Migración del Departamento de Estado (PRM) de octubre de 2023 a junio de 2024, los datos desde el 5 de julio de 2024



*** Resumen ASHRO de Nevada a nivel estatal, predicciones de 2024

Hogares de Nevada en total	1,198,356	100%				
Idiomas específicos			Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
Español*	234,224	19.5%	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
Tagalo*	42,840	3.6%	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
Chino (Incluyendo cantonese, mandarín, etc.)*	17,169	1.4%	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
Coreano*	7,274	0.6%	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
Vietnamita*	4,905	0.4%	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido
Árabe*	4,061	0.3%	Desconocido	Desconocido	Desconocido	Desconocido

*Datos de Censo 2022

El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales emplea a un director de investigación para analizar las estadísticas de clientes actuales y potenciales para maximizar nuestros esfuerzos. Aunque no tenemos datos cualitativos sobre la tasa de alfabetización y las protecciones legales (“Safe Harbor”), tenemos infraestructura para compilar esta información con el uso de nuestro método de seguimiento web, encuestas y notas del personal. Si se financia, se puede agregar estas categorías por seguimiento web en Google Analytics o encuestas de visitantes. Esta información va a crear puntos de referencia para que nuestro servicio pueda monitorear en el futuro.

IV. Los servicios y procedimientos para el acceso lingüístico del Departamento de Turismo y Asuntos Culturales – Esta sección detalle los diferentes servicios que la agencia provee, como requiere SB318 en Sección 7.2.c.

Si se financia, el Departamento de Turismo y Asuntos Culturales va a obtener los siguientes servicios de acceso lingüístico para posibilitar que los clientes LEP puedan acceder nuestros servicios y programas por completo. En



cada caso, el Departamento de Turismo y Asuntos Culturales se va a asegurar de que todos los proveedores de servicios lingüísticos son competentes para proveer los servicios enumerados.

Servicios de Comunicación Verbal / Lengua de Señas

El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales va a proveer los siguientes servicios de comunicación verbal y lengua de señas. En espera del financiamiento, los procedimientos del DTCA para el diseño de información y documentación incluirán:

- Servicio idiomático para los que hablan español y tagalo. Se puede recibir apoyo de forma verbal con un intérprete telefónico.
- Proveer lengua de señas en los eventos, programas, comités y juntas públicas cuando la solicita.
- La División de Museos e Historia va a añadir audioguía en español, tagalo e inglés (para las personas con limitaciones visuales).

Servicios de Lengua Escrita

El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales usa los siguientes procedimientos para identificar información escrita que se considera vital cuando provee servicios y programas. Esto incluye todas las comunicaciones impresas y digitales. Se presentan ambos procedimientos para identificar comunicaciones escritas que se consideran vitales entre DTCA y la gente y el procedimiento para identificar las comunicaciones vitales apuntadas hacia el público. Por ejemplo:

- Se puede acceder el sistema de solicitud del Consejo de Arte de Nevada en línea, y la plataforma “Submittable” consiguió una Plantilla de Accesibilidad Voluntaria de Productos (VPAT) que afirma que la plataforma es accesible para muchos remitentes incapacitados. Aún más, con financiamiento adicional, se pueden traducir las solicitudes a treinta lenguas.
- El Consejo de Arte de Nevada tiene un empleado que actúa como coordinador de 504 y accesibilidad. Este empleado aconseja a las capacidades de acceso y opciones para que sus constituyentes se puedan comprometer.
- También va a recomendar canales de comunicación accesibles, como servicios de teletipo (TTY) y videoconferencias para facilitar comunicación para los beneficiarios.
- La División de Museos e Historia va a añadir señales en español y tagalo para las exhibiciones, si es financiado.



- Travel Nevada planea producir una versión española de su revista Nevada Magazine & Visitor Guide para distribuir a los mayores socios de distribución.
- Travel Nevada planea producir anuncios escritos en español y versiones interpretadas de todo el contenido del sitio web que se considera de alta prioridad.

Compromiso con la Comunidad

El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales se compromete a asegurar que toda la comunidad LEP está informada de y que puede acceder a todos los servicios lingüísticos que son provistos de los fondos del programa estatal LEP. Al hacer eso, DTCA tomará medidas para publicitar que sus servicios lingüísticos están disponibles en la comunidad. Además, DTCA ha provisto noticia de sus servicios en todos los puntos de contacto relevantes (sitio web, redes sociales y noticias de email). Aún más, DTCA ha provisto recursos para que sus empleados puedan mejorar su competencia cultural y su habilidad de trabajar con grupos diversos.

Los procedimientos y recursos para el compromiso con la comunidad: El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales se ha involucrado en las siguientes actividades del alcance a la comunidad:

- El 30 de julio de 2024, enlazar al plan para los interesados del Consejo de Arte de Nevada en Facebook (con más de 6,000 seguidores) y en Instagram (con más de 4,000 seguidores) con una manera de opinar
- El 30 de julio de 2024, enlazar al plan para los interesados de la División de Museos e Historia en LinkedIn y en el Facebook de la División de Historia (con más de 1,000 seguidores)
- Noticia de servicios de apoyo lingüístico: el Departamento de Turismo y Asuntos Culturales ha provisto las siguientes noticias en puntos de contacto relevantes dentro de su oficina y en línea
- El plan se provee en español por comentario.

Recursos de Competencia Cultural: el Departamento de Turismo y Asuntos Culturales va a proveerles recursos para mejorar su habilidad de trabajar con grupos diversos a sus empleados. Cuando se financia, el intermediario para Diversidad, Equidad e Inclusión se va a inscribir en entrenamiento de competencia cultural para que pueda enseñarles a los empleados restantes sobre los elementos principales.

V. Implementando los Servicios de Acceso Lingüístico del Departamento de Turismo y Asuntos Culturales – Esta sección detalla los procedimientos de la agencia para entrenar sus empleados al usar sus servicios de acceso lingüístico, como requiere el SB318 en la Sección 7.2.d.

El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales se compromete a proveerles a sus clientes LEP acceso completo a sus programas y servicios. Para asegurar que los clientes tengan acceso significativo a los servicios lingüísticos disponibles, DTCA va a requerirles a sus empleados seguir los procedimientos que se detallan a



continuación. Además, DTCA se compromete a cumplir 100% con estos procedimientos, y les provee el entrenamiento que se detalla a continuación a los empleados para asegurar que todos los empleados conocen los procedimientos y entienden su importancia para nuestro objetivo.

Procedimientos para el Acceso Lingüístico

Identificando las necesidades lingüísticas y lengua preferida del cliente: Se debe seguir los siguientes procedimientos para (1) relacionarse con clientes LEP de manera apropiada, (2) informarles a los clientes de la disponibilidad de servicios lingüísticos, (3) determinar las lenguas preferidas de los clientes y (4) anotar y seguir las preferencias lingüísticas de los clientes para que la información les siga durante sus interacciones con empleados del Departamento de Turismo y Asuntos Culturales.

Si se financia, los siguientes procedimientos detalla cómo los empleados e interesados buscan servicios apropiados para comunicar de manera verbal y lengua de señas en esta orden:

- El método preferido para servir a los clientes LEP es emplearle al personal bilingüe competente para proveer servicios en la lengua preferida del cliente sin necesitar a un intérprete. Sin embargo, con un equipo pequeño y cuando no hay un intérprete titulado en persona, dependemos de los intérpretes en línea y por teléfono.
- Los empleados deben pedir apoyo de intérpretes profesionales en persona o por teléfono.
- Los empleados tienen que ser autorizados a proveer servicios lingüísticos para comunicarse de manera eficaz aun cuando el cliente no lo pide.

Acceder servicios apropiados para la lengua escrita: Según la política declarada del Departamento de Turismo y Asuntos Culturales sobre la determinación de documentos “vitales”, debe seguir los siguientes procedimientos para acceder servicios cualificados para la lengua escrita. Esto aplica a ambos información escrita que tiene planeado por distribución amplia y comunicaciones escritas entre DTCA y clientes individuales. Estos documentos vitales son directrices de beca; noticias de junta pública; minutas y agendas y señales para las exhibiciones.

Aseguramiento de Calidad de los Servicios Lingüísticos: El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales se compromete a asegurar que todos los proveedores de servicios lingüísticos que emplea son cualificados y competentes para proveer estos servicios. Los siguientes procedimientos se establecen para (1) establecer cualificaciones de proveedores y (2) monitorear el desempeño del proveedor.

Las políticas y procedimientos para entrenar los empleados



El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales cree que proveer servicios lingüísticos apropiadamente es vital para asegurar el éxito de su objetivo. Para cumplir con ese objetivo, DTCA va a asegurar que sus empleados conocen sus políticas de acceso lingüístico y los procedimientos ya mencionados para proveer los servicios que son financiados del programa LEP.

- Traducción de documentos en línea
- Interpretación telefónica
- Desarrollo de bots IA para permitir comunicación automática

VI. Evaluación de y Recomendaciones por el Plan de Acceso Lingüístico del Departamento de Turismo y Asuntos Culturales – Esta sección detalla cómo los procedimientos y políticas del plan de acceso lingüístico de la agencia satisfacen las necesidades de los clientes, y qué se requiere para mejorar si estos servicios no las satisfacen, como requiere el SB318 en la Sección 7.2.f.

El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales se compromete a monitorear el desempeño de los procedimientos, políticas y recursos para asegurar que su plan de acceso lingüístico (LAP) esté atento a las necesidades de ambos el Departamento de Turismo y Asuntos Culturales y a las personas que sirve. Al mínimo, el Departamento de Turismo y Asuntos Culturales va a revisar su LAP (si es necesario) bienalmente.

Los Procesos para Monitorear y Evaluar

Las personas responsables por mantener el LAP:

- DTCA: Kelly Benoit
- Consejo de Arte de Nevada: Michelle Patrick
- División de Museos e Historia: Francine Burge
- Travel Nevada: Caroline Sexton

Criterios y Métodos para Evaluar el Plan de Acceso Lingüístico (LAP): El Departamento de Turismo y Asuntos Culturales va a seguir el desempeño de los interesados del LAP por usar los criterios que siguen. Los métodos para recoger/seguir los datos relevantes para estos criterios son descritos también y dependen del financiamiento para seguir. Los métodos posibles para seguir los datos son los siguientes:

- Demografía de audiencia / clientes que sirve
- Encuesta de usuarios de los canales de comunicación (sitio web, redes sociales, etc.)
- Encuesta de visitantes

Resultados de Evaluación y Revisiones Propuestas



Datos para monitorear el desempeño: Al analizar los datos de desempeño ya mencionados, el Departamento de Turismo y Asuntos Culturales va a revisar y ajustar el plan usando los datos de retroalimentación para ajustar los procedimientos, políticas, recursos o alcance a la comunidad.

Propuestas Implicaciones Presupuestarias:

Gastos para los Servicios de Comunicación Verbal y Lengua de Señas para los años fiscales 2025-2026 (FY25-FY26), dos años:

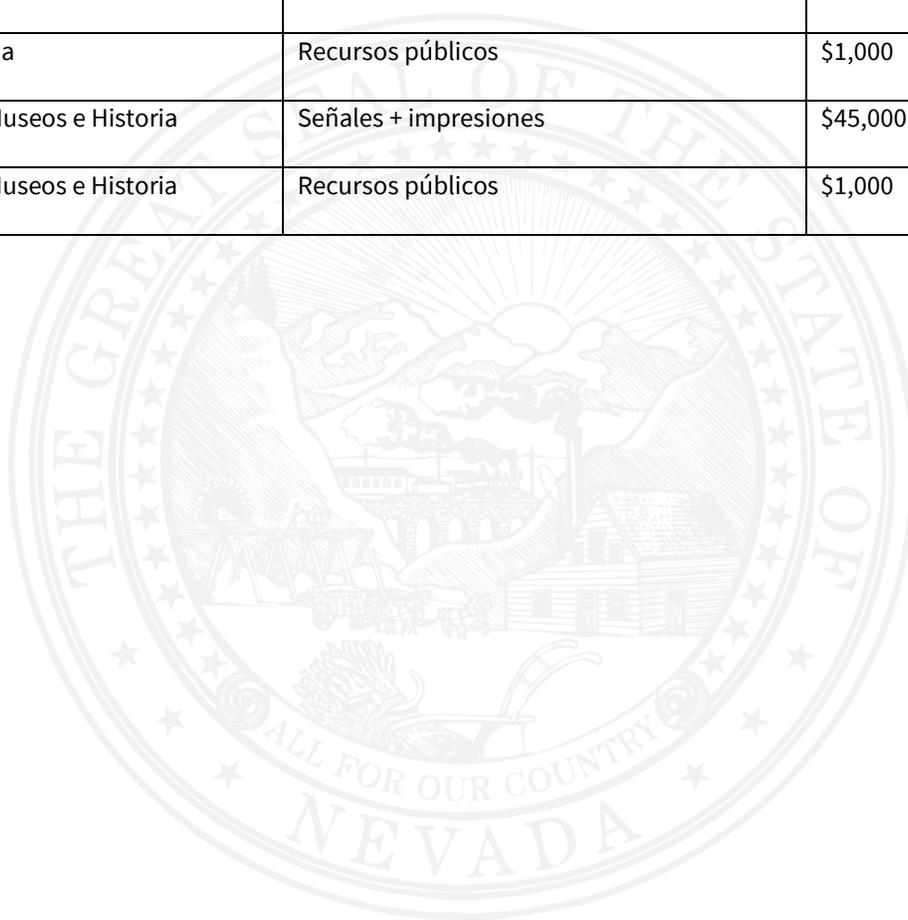
Consejo de Arte de Nevada	Servicios de interpretación telefónica	\$3,600 basado en \$5/min, 30 minutos, cada mes
Travel Nevada	Servicios de interpretación telefónica	\$3,600 basado en \$5/min, 30 minutos, cada mes
División de Museos e Historia	Servicios de interpretación telefónica	\$3,600 basado en \$5/min, 30 minutos, cada mes
Consejo de Arte de Nevada	Interpretación de lengua de señas	\$3,000 basado en \$250/Hora, una vez por mes
Travel Nevada	Interpretación de lengua de señas	\$3,000 basado en \$250/Hora, una vez por mes
División de Museos e Historia	Interpretación de lengua de señas	\$3,000 basado en \$250/Hora, una vez por mes
División de Museos e Historia	Audioguías en español e inglés para todos los siete museos	\$40,000

Gastos para los Servicios de Lengua Escrita para los años fiscales 2025-2026 (FY25-FY26), dos años:

Consejo de Arte de Nevada	Traducción de los documentos públicos	\$10,000
Consejo de Arte de Nevada	Recursos públicos	\$10,000
Consejo de Arte de Nevada	Señales para las exhibiciones + impresiones	\$10,000



Travel Nevada	Publicidad & traducción de medio privado	\$75,000
Travel Nevada	Transcreación del sitio web	\$45,000
Travel Nevada	Transcreación de la revista Nevada Magazine & Visitor Guide (3 ediciones por año)	\$30,000
Travel Nevada	Documentos públicos	\$3,200
Travel Nevada	Recursos públicos	\$1,000
División de Museos e Historia	Señales + impresiones	\$45,000
División de Museos e Historia	Recursos públicos	\$1,000





Gastos para entrenar a los empleados para los años 2025-2026 (FY25-FY26), dos años:

Consejo de Arte de Nevada	Escribimiento para el LEP y competencia cultural	\$1,000
Travel Nevada	Escribimiento para el LEP y competencia cultural	\$1,000
División de Museos e Historia	Escribimiento para el LEP y competencia cultural	\$1,000
DTCA	Encuestas para crear puntos de referencia sobre los usuarios actuales	\$5,000

Gastos para los servicios de la red para los años 2025-2026 (FY25-FY26), dos años:

Consejo de Arte de Nevada	Implementación para la traducción del sitio web	\$3,200
Consejo de Arte de Nevada	Servicios para la traducción de las solicitudes de beca	\$5,000, basado en \$150/hr para subcontratar la traducción y \$150/hr para subcontratar el repaso
Travel Nevada	Transcreación del sitio web	\$45,000
Consejo de Arte de Nevada	Bot IA para respuestas automáticas	\$12,000
División de Museos e Historia	Bot IA para respuestas automáticas	\$12,000