

# Modelo del Banco de Intérpretes

---

**David Steib - Director de Acceso al Idioma en  
Ayuda, Washington, DC**

# Agenda de hoy

## Definiciones

- Introducción a Ayuda
  - Organización
  - Programa de acceso al idioma
  - Demografía de la zona
- Descripción de Bancos de Intérpretes de Ayuda
  - Historia
  - Financiamiento
  - Calificaciones y capacitación de intérpretes
  - Uso / Personal / Cobertura
  - Otros servicios
  - Desafíos / Beneficios / Alternativas
- Preguntas



# Definiciones

# Acceso al idioma

El Acceso al idioma consiste en garantizar que las personas que:

- *Tienen un nivel limitado o nulo de inglés, o*
- *Son Sordos o con dificultades auditivas*

...puedan tener acceso a información, programas y servicios al mismo nivel que las personas que tienen buen nivel de inglés o que oyen bien.

# ¿Qué queremos decir con Banco de intérpretes?

- **Un recurso compartido gratis, creado para el bien de todo un sector, para cubrir las necesidades de acceso al idioma con:**
  - Traducción de documentos
  - Interpretación\* telefónica y en video
  - Interpretación en persona por intérpretes\* especialmente capacitados

**\*Intérpretes de lenguaje hablado y lengua de señas**

# Ayuda

# Ayuda - Misión

**Misión:** Ayuda vislumbra una comunidad donde todos los migrantes superan obstáculos para tener éxito y prosperar en los Estados Unidos. Realizamos nuestra visión intercediendo por los migrantes de bajos ingresos a través de servicios legales, sociales y del idioma; capacitando; y del alcance en el área metropolitana de Washington, DC.



# Ayuda - Servicios

- Servicios
  - Ley de migración
  - Ley familiar y de violencia doméstica
  - Gestión de casos
  - Terapia
  - Interpretación y traducción
- Poblaciones atendidas: Migrantes de cualquier lugar del mundo que viven en Maryland, Virginia y Washington, DC





# Programa de acceso al idioma

## Cubre las necesidades de acceso al idioma de:

- 94 organizaciones gratuitas de servicios legales y para víctimas (usando fondos de subvenciones)
- pago a clientes (firmas de abogados y organizaciones sin fines de lucro no cubiertos por una subvención)

## Los servicios son entregados mediante lo siguiente:

- Banco de intérpretes para servicios a víctimas
- Banco de intérpretes legales de la comunidad



# Comunidad de Washington DC

Alrededor de 40,800 personas, o más del 6 por ciento, de los residentes de DC de 5 años o más tienen un nivel limitado de inglés (LEP) o ninguno (NEP)

- 65% de estas personas hablan español
- Los otros idiomas importantes son amárico, francés y chino
- Otros idiomas incluyen vietnamita, ruso y filipino/tagalog

Alrededor de 7,094 personas en Washington, DC tienen problemas de audición (entre 18-64 años)



# Comunidad de Maryland

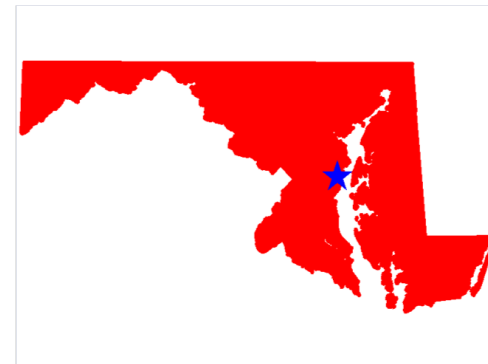
Alrededor de 398,407 personas, o cerca del 7 por ciento, de los residentes de Maryland de 5 años o más tienen un nivel limitado de inglés (LEP) o ninguno (NEP)

De estos:

- 211,311 hablan español
- 32,467 hablan chino
- 20,436 hablan coreano
- 12,989 hablan francés
- 10,458 hablan amhárico, somalí y otros idiomas africanos o asiáticos

Alrededor de 56,628 personas en Maryland tienen problemas

de audición (entre 18-64 años)



# Comunidad de Virginia

- Alrededor de 472,781 personas en Virginia (de 5 años y mayores) hablan inglés menos que “muy bien”
- Alrededor del 6% de la población
- Entre estas personas LEP/NEP se hablan muchos idiomas:
  - 244,190 hablan español
  - 32,552 hablan coreano
  - 21,626 hablan vietnamita
  - 27,988 hablan chino
  - 15,704 hablan árabe



# En los Estados Unidos

- Más de 25,600,000 personas residentes de EE. UU. de 5 años y mayores, o el 8.5%, hablan inglés menos que “muy bien”
- 64% de estas personas hablan español
- Los otros idiomas importantes son chino y vietnamita



- Más de 11 millones de personas en los EE. UU. tienen dificultades auditivas

# Bancos de intérpretes de Ayuda

# Historia

2004 - DC aprueba la Ley de Acceso al Idioma

2007 - DC se compromete con el financiamiento de la Iniciativa de Acceso al Idioma

2007 - Se crea el Banco de intérpretes legales de la comunidad

2013 - El Banco legal se expande hasta el Condado de Montgomery, MD

2014 - Se crea el Banco de intérpretes para servicios a víctimas

2018 - Los Bancos legales y para víctimas se expanden a Virginia

2019 - Los Bancos legales y para víctimas se expanden a Maryland

# Financiamiento - Banco de intérpretes legales de la comunidad

## Fundación del Colegio de Abogados de DC

- Iniciativa del Programa de Acceso a la Justicia
- Financiado por el Consejo de DC
- Código de DC (“banco compartido de intérpretes legales”)

## Condado de Montgomery, Maryland

- Consejo del Condado y Ejecutivo del Condado

## Financiamiento sin restricciones

- Tarifa por ingresos del servicio
- Firmas de abogados
- Organizaciones sin fines de lucro
- Donativos corporativos





# Financiamiento - Banco de intérpretes para servicios a víctimas

## Oficina de Servicios para Víctimas y Subvenciones de Justicia de DC

- Financiamiento local - inicialmente
- Financiamiento de la Ley de Víctimas del Delito (VOCA) - actualmente

## Oficina de Control y Prevención del Delito del Gobernador de Maryland

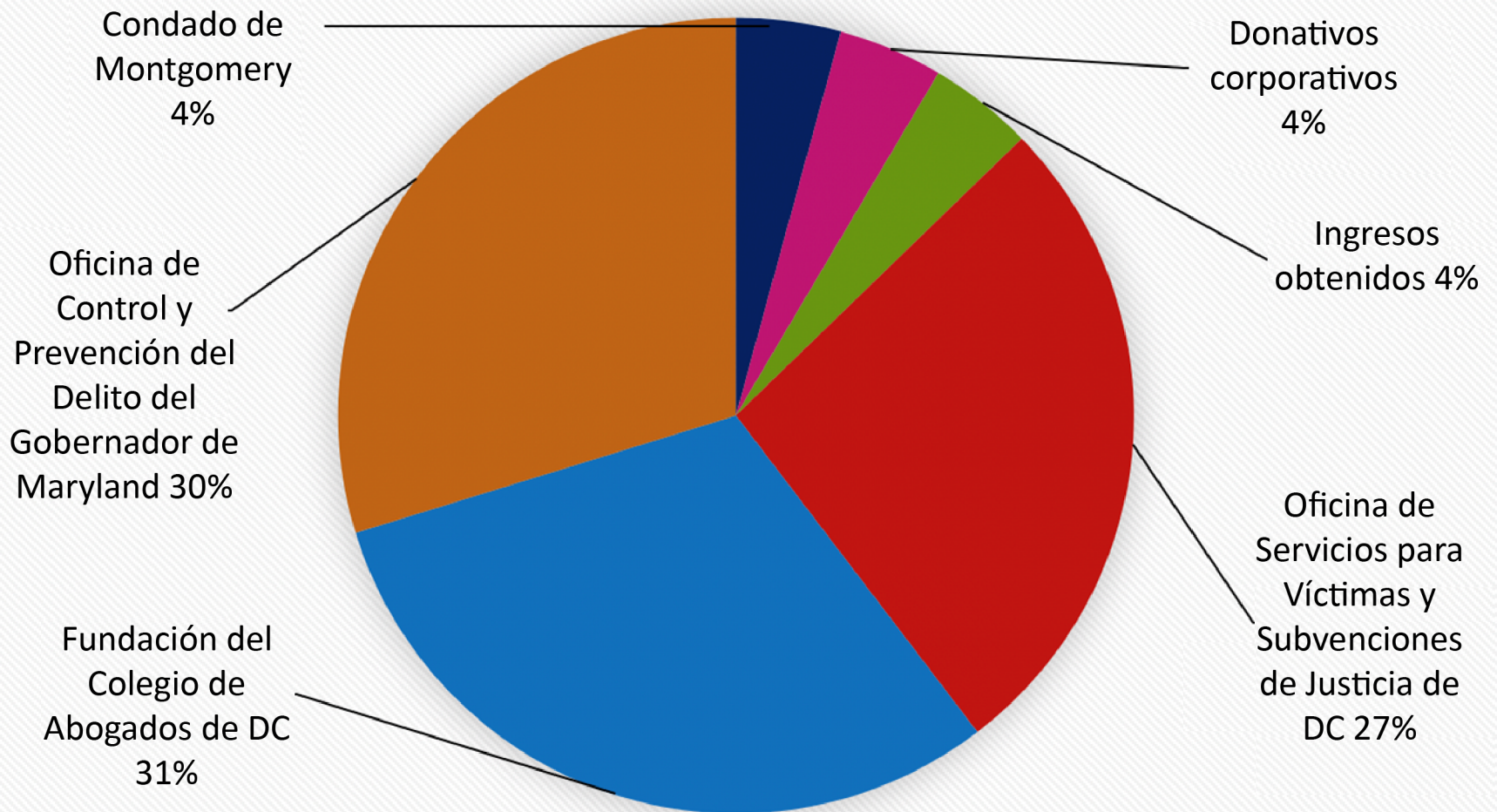
- Financiamiento de VOCA

## Financiamiento sin restricciones

- Tarifa por ingresos del servicio
  - Conferencias o capacitaciones
  - Organizaciones sin fines de lucro
- Donativos corporativos



# Financiamiento del programa



# ¿Qué hace que este modelo sea único? Intérpretes especialmente capacitados

- Los intérpretes que aceptan las asignaciones tienen lo siguiente:
  - Al menos 40 horas de capacitación de los fundamentos sobre cómo ser un intérprete (o una amplia experiencia laboral)
  - Indicios de competencia (pruebas o certificación)
  - Capacitación especializada en servicios para víctimas (para el banco de víctimas) o en trabajo con abogados y sus clientes (para el banco legal)

# Indicadores de competencia y capacitación en habilidades básicas

- Certificación de un tribunal federal
- Grado de licenciatura o maestría en interpretación
- Clasificación por el Departamento de Estado como intérprete a nivel de conferencia
- Intérprete de tribunal estatal
- Certificado con el Registro de intérpretes para Sordos
- **Solo competencia: Calificación clasificatoria en un examen de habilidades del idioma reconocido a nivel nacional**

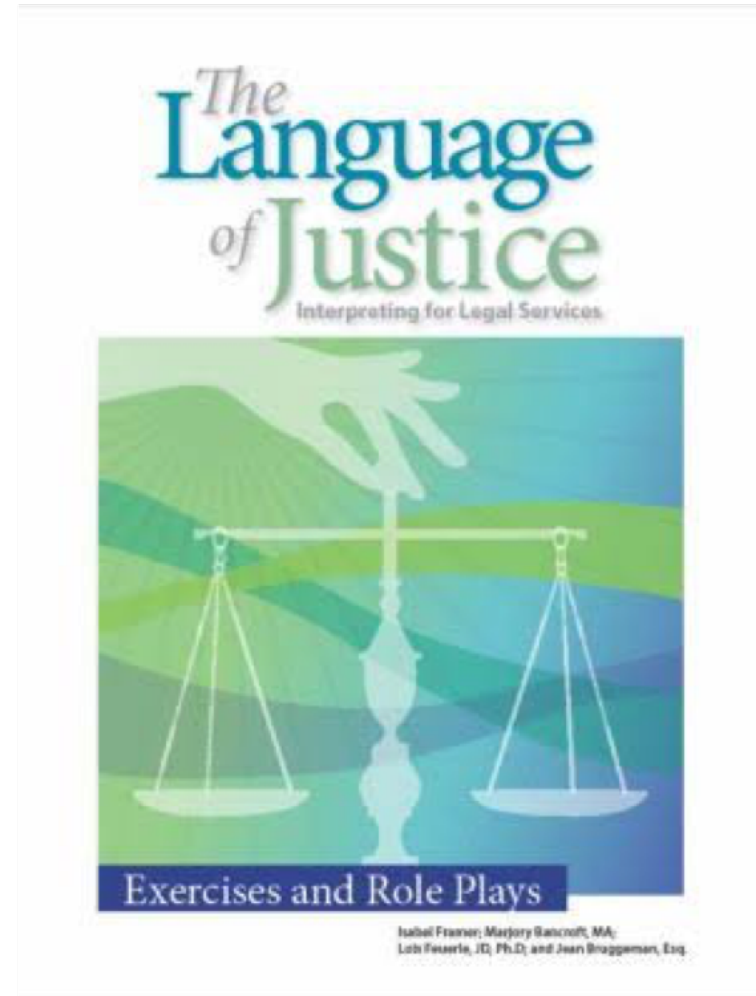
# Capacitaciones ofrecidas por Ayuda, sin costo

# El Idioma de la Justicia

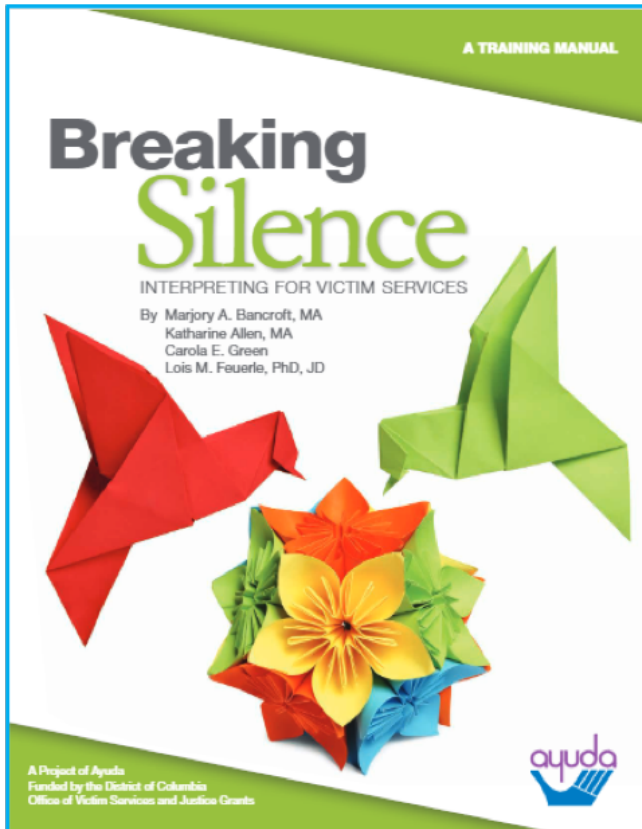
El “Idioma de la Justicia”, desarrollado por Ayuda y Cross-Cultural Communications, es una capacitación de tres días que cubre lo siguiente:

- Abogado/Privilegio del cliente
- Confidencialidad
- Cómo evitar la práctica no autorizada de la Ley

Interpretar en un tribunal es diferente de interpretar en un entorno fuera de los tribunales.



# Rompiendo el silencio



“Rompiendo el silencio” es una capacitación de cuatro días, desarrollada por Ayuda y Cross-Cultural Communications, que cubre lo siguiente:

- Trabajo con víctimas del delito
- Qué significa estar enfocado en la víctima e informado del trauma
- Trauma indirecto
- Vocabulario de los servicios para víctimas

Es esencial interpretar papeles y completar ejercicios de manera anticipada para preparar a un intérprete para la cruda naturaleza del trabajo en servicios para víctimas.

# También ofrecemos capacitación para abogados e intercesores de víctimas

- Permitir que el intérprete se presente
- Si el intérprete usa un diccionario, no es necesariamente algo malo
- Los intérpretes necesitan descansos
- No pedir al intérprete que ayude al cliente a llenar los formularios él/ella solos
- Consideraciones en relación con la colocación en el salón
- El intérprete interpretará todo
- No pedir al intérprete que proporcione antecedentes culturales
- Cuándo usar un intérprete certificado para Sordos



# Soporte / Educación

- Capacitación anual del proveedor para cada banco de intérpretes
  - Las organizaciones sin fines de lucro envían uno o dos representantes
  - Capacitación de 2 horas
    - Importancia del acceso al idioma
    - Cómo acceder a los servicios de Ayuda
- Seminarios web
- Ayuda por correo electrónico / teléfono
- Visitas a las reuniones del personal de organizaciones sin fines de lucro / capacitaciones en el sitio
- Hablar en conferencias



# Use / Personal / Cobertura

# Banco de intérpretes para servicios a víctimas

En cualquier año, el Banco de intérpretes para servicio a víctimas organizará interpretación (telefónica y en persona) para aproximadamente:

- 1,021 sesiones en Washington, DC
- 144 en Virginia del Norte (todas en persona)
- El Banco de Maryland es nuevo

**En orden (telefónicas y en persona):**

- Español
- Amhárico
- Lengua de señas estadounidense
- Francés
- Vietnamita
- Lengua de señas de etíope

# Banco de intérpretes para servicios a víctimas (2)

- Más de 60 intérpretes aceptan asignaciones del banco
- Los intérpretes trabajan en 14 idiomas diferentes
- Más de 40 proveedores de servicios para víctimas atienden Washington, DC; 20 atienden Maryland; y 8 atienden Virginia del Norte

# Banco de intérpretes legales de la comunidad

- En cualquier año, el Banco de intérpretes legales de la comunidad organizará interpretación (telefónica y en persona) para aproximadamente:
- 3,103 sesiones en Washington, DC
- 94 en el Condado de Montgomery (todas en persona)
- 36 en Virginia del Norte (todas en persona)

## En orden (telefónicas y en persona):

- Español
- Amhárico
- Lengua de señas estadounidense
- Mandarín
- Francés
- Vietnamita

# Banco de intérpretes legales de la comunidad (2)

- Más de 95 intérpretes aceptan asignaciones del banco
- Los intérpretes trabajan en 25 idiomas diferentes
- 40 proveedores de servicios legales atienden Washington, DC; 24 atienden el Condado de Montgomery, MD; y 10 atienden Virginia del Norte

# Intérpretes

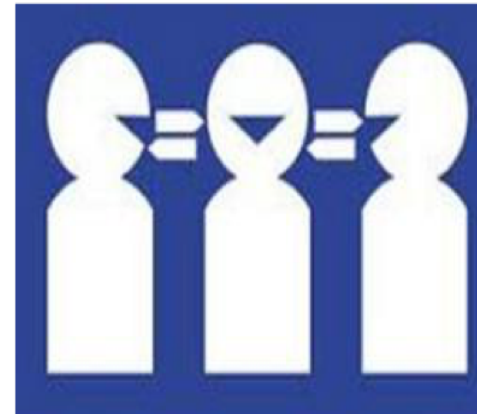
## Contratistas independientes

- Contratos
- W-9s

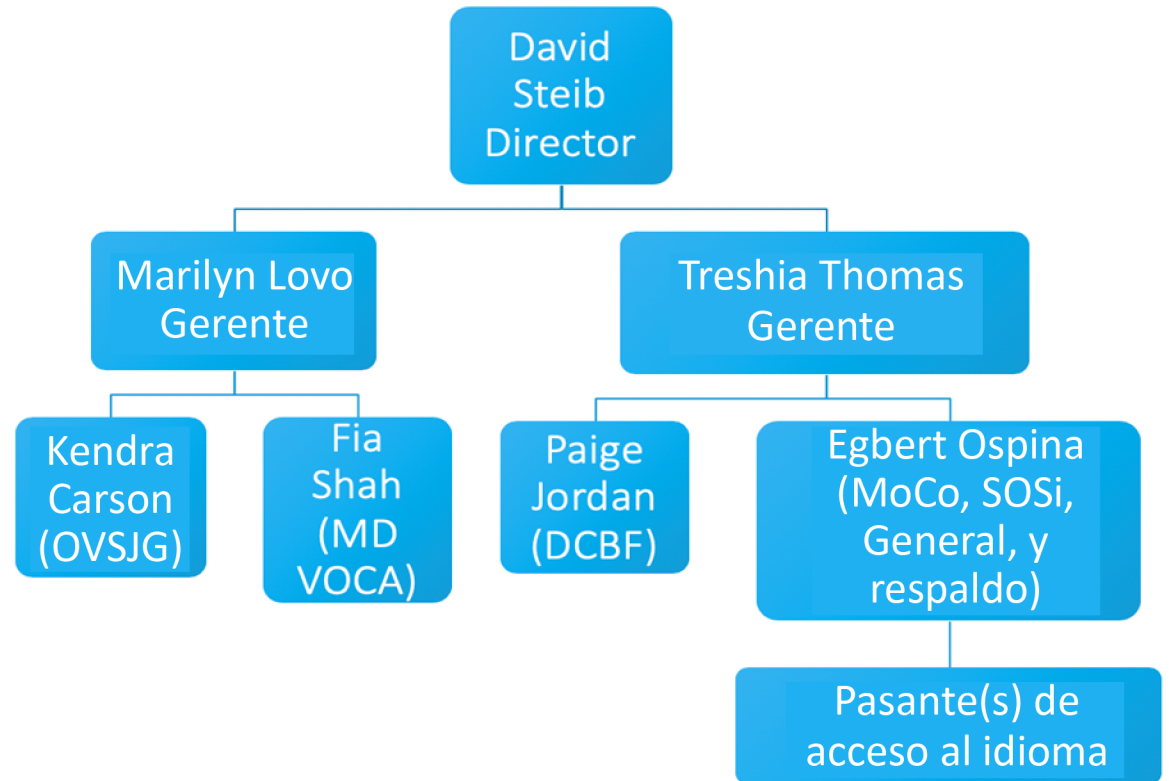
## Solicitud

- Currículums
- Capacitaciones
- Tarifas
- Servicios

- Verificación de antecedentes
- Pruebas de competencia
- Perfiles de Salesforce
- Pago mediante Bill.com



# Programa de acceso al idioma (2)





# Consejo Consultor

Se reúne cada cuatro meses

Miembros:

- Proveedores de servicios legales
- Servicios de intérpretes
- Expertos en la materia



# Salesforce

## **Datos:**

- Recolección
- Carga
- Almacenamiento
- Informes

## **Automatización:**

- Programación de los intérpretes
- Facturación
- Carga de documentos que serán transmitidos

# Salesforce (2)

## Usuarios

- Intérpretes
- Solicitantes  
(abogados/intercesores de víctimas)
- Personal de Ayuda

## Costo

- Desarrollador de Salesforce
- Licencias comunitarias



# Otros servicios

## Traducción de documentos

- Agencias de terceros

## Interpretación simultánea

- Equipos
- Habilidades de los intérpretes

## Telefónica

- LanguageLine

## Interpretación remota por video

- LanguageLine
- InSight

# Desafíos

## Financiamiento:

- Algunos clientes no están cubiertos por las subvenciones que tenemos
- La demanda es más grande que la oferta
- Los cesionistas no consideran normalmente el acceso al idioma como un costo necesario/importante

## Lengua de señas:

- Hay mucha demanda de intérpretes
- Se deben programar con mucha anticipación
- A menudo se requiere un equipo de personas
- Tarifas altas / más costoso

# Desafíos (2)

## Tecnología:

- Problemas con Salesforce
- Depender de las máquinas no es personal
- Cara

## Realización:

- ¿Deben los intérpretes tener una capacitación especial?
- Idiomas con menos difusión
- Geografía

# Beneficios

- Los abogados e intercesores de víctimas se pueden concentrar en sus vocaciones
- El programa de acceso al idioma se ocupa de lo siguiente:
  - Capacitación de intérpretes
  - Evaluar intérpretes
  - Contratación de intérpretes
  - Programación de los intérpretes
  - Presupuesto (recursos financieros movidos fácilmente entre organizaciones)

# Beneficios (2)

- Datos cruzados entre sectores
- Pago centralizado de los costos que no requieren ser pagados por múltiples organizaciones
  - Creación de un sistema en línea para la programación de intérpretes
  - Realización de la verificación de antecedentes / pruebas de competencia
  - Licencias anuales de Salesforce



# Alternativas

- Lista de intérpretes del tribunal
- Mantener una lista compartida con otros proveedores en la zona
- Minicapacitaciones
- Evaluación de voluntarios
- Personal bilingüe
- Artículos de línea en los presupuestos

# Recursos

- [Sitio web de Ayuda](#)
- [Programa de acceso al idioma en Facebook](#)
- [Rompiendo el silencio: Servicios de idiomas](#)
- [Manual del Idioma de Capacitación en Justicia](#)

# Contacto

David Steib

- Director de Acceso al Idioma
- **david.steib@ayuda.com**

