Plan de Asistencia Lingüística del Centro de Ciencias de Orlando
1 de Junio de 2019

Resumen General

El Centro de Ciencias de Orlando *inspira el aprendizaje de la ciencia para la vida* en una asombrosa instalación moderna de 207,000 pies cuadrados, con cuatro plantas que ofrecen exhibiciones interactivas; un cine digital llamado CineDome, de 8,000 pies cuadrados con tecnología 2D y 3D; un observatorio; un estacionamiento; una cafetería; una terraza al aire libre y una tienda. Los visitantes se encuentran con las últimas tendencias en educación sobre ciencia, tecnología, ingeniería y matemática (STEM, por sus siglas en inglés), programación pública y espectáculos en vivo.

La programación educativa está estructurada en forma de exhibiciones, representaciones teatrales, películas y demostraciones en vivo para enseñar temas de STEM, que abarcan desde sesiones en el lugar en el nivel preescolar, visitas diarias, eventos, excursiones o campamentos que se producen en simultáneo en las vacaciones de verano y recesos escolares, hasta sesiones móviles fuera del sitio que pueden realizarse en las escuelas, después del horario escolar, o en la comunidad circundante.
El Centro de Ciencias de Orlando (OSC) es un recurso esencial para la comunidad, y trabaja en estrecha colaboración con distritos de escuelas públicas, universidades, institutos terciarios, corporaciones del ámbito científico y tecnológico, y otras empresas comerciales o profesionales.

Se enfoca en los más altos estándares de calidad y seguridad, y ha recibido numerosos premios, acreditaciones y afiliaciones, como por ejemplo: estatus de oro en Liderazgo en Diseño Energético y Ambiental (LEED, por sus siglas en inglés) y una nominación a la Medalla Nacional del Instituto de Museos y Ciencias Bibliotecarias (IMLS, por sus siglas en inglés), la mayor distinción que existe a nivel nacional para las instituciones que realizan contribuciones significativas y excepcionales a sus comunidades, como el ímpetu del Centro para brindar experiencias impactantes de educación de STEM a niños de la primera infancia, y oportunidades de desarrollo profesional para adolescentes y adultos.

El siguiente Plan de Asistencia Lingüística (LAP, por sus siglas en inglés) detalla las políticas y prácticas que emprende el Centro para asegurarse de que las personas con un dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) tengan acceso y adaptaciones en virtud de lo especificado por las normativas contra la discriminación por nacionalidad del título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. El plan del OSC incluye un análisis basado en cuatro factores, un grupo de trabajo de LAP y capacitación para el personal.

Factor 1: Demografía del área de servicios del OSC. El Centro de Ciencias de Orlando brinda servicio a un grupo diverso de niños (desde bebés hasta jóvenes de 18 años), adultos, estudiantes, educadores y familias: llegó a más de 673,124 personas en el año fiscal 2018. El área central en la que el OSC brinda servicios incluye Orlando, Kissimmee, Sanford, el área de estadística metropolitana de Florida (MSA, por sus siglas en inglés), que abarcó el 81 % de

todos los visitantes del Centro durante el año fiscal 2018. Según los datos del censo de Estados Unidos, la lengua principal del 23.3 % de los habitantes del MSA Orlando, Kissimmee, Sanford es el español; el 8.53 % tampoco habla inglés "muy bien". Les siguen los hablantes de francés, haitiano, o *cajún* (2.49 %, 0.89 %), y otros idiomas indoeuropeos (1.97 %, 0.58 %), respectivamente.

Factor 2: Frecuencia de contacto con personas con LEP. Un estudio propio de interacciones de LEP reveló que el 59 % de ellas eran con hablantes nativos de español que no dominaban bien el inglés. De las interacciones del personal del OSC con personas con LEP, el 40.9 % se produjo en persona en una exhibición, el 22.7 % tuvo lugar en el vestíbulo de entrada durante la admisión, otro 22.7 % fue por teléfono con el Departamento de Reservas del OSC, y el 4.5 % fue en persona durante una demostración o un espectáculo en el Teatro de Aventuras Digitales. Debido a que el español es el idioma más frecuente entre las personas que no hablan inglés, este estudio respalda el enfoque del Centro de Ciencias de Orlando en adaptaciones en español.

Factor 3: Importancia de los programas, actividades o servicios del OSC para personas con LEP. Las actividades centrales para lograr la misión del Centro de Ciencias de Orlando son las exhibiciones, programación pública y educativa, servicios a visitantes y seguridad, y comunicaciones externas y comercialización. Por eso el OSC proporciona adaptaciones orales y escritas para aumentar el acceso a personas con LEP mediante una variedad de servicios para visitantes detallados en esta sección, que incluyen la provisión de intérpretes y servicios de transcreación (traducir mientras se mantiene el contexto cultural) por teléfono, lengua de señas y en documentación, con asistencia de proveedores externos como The Group Advertising y Trusted Translations.

Factor 4: Recursos del OSC y costos. Los recursos bilingües internos y externos, la implementación de accesibilidad lingüística mediante colaboraciones y uso de recursos corporativos de traducción comunitaria, y los costos se analizarán en el plan LAP. Los costos se han mantenido en niveles mínimos gracias a la incorporación en presupuestos de proyectos y el uso de opciones sin costo, tales como intérpretes bilingües del personal del OSC.

Grupo de Trabajo del LAP y Capacitación del Personal. El Centro de Ciencias de Orlando ha designado formalmente a la Vicepresidenta de Operaciones como Coordinadora de Asistencia Lingüística. A su vez, ha creado un Grupo de Trabajo de LAP que se reúne cada tres meses y actualiza el plan una vez al año. También ha implementado capacitación de personal durante la contratación para compartir expectativas y buenas prácticas en interacciones en persona, por escrito o por teléfono con personas con LEP.

I. Introducción

Misión del Centro de Ciencias de Orlando: *Inspirar el aprendizaje de la ciencia para la vida*

El siguiente documento detalla el plan de asistencia lingüística (LAP) del Centro de Ciencias de Orlando (OSC). El plan actual, creado en mayo de 2019, detalla las políticas y prácticas que emprende el Centro de Ciencias para garantizar que personas con un dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) tengan acceso y adaptaciones en virtud de lo especificado por las normativas contra la discriminación por nacionalidad del título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que prohíbe discriminar por motivos de raza, color o nacionalidad, incluido el dominio limitado del inglés, en programas o actividades que reciban asistencia financiera federal. El LAP se redactó de acuerdo a la orientación proporcionada por el aviso 154 de la Administración Nacional de Aeronáutica y el Espacio (NASA, por sus siglas en inglés), llamada título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según su enmienda: Política guía sobre la prohibición de discriminación contra nacionalidad que afecte a personas con un dominio limitado del idioma inglés, publicada en el Registro Federal (vol. 68, n.º 241, páginas 70039 a 70048). Este LAP, que describe los servicios para personas con LEP y reformas en lo inmediato necesarias luego del análisis de cuatro factores (sección ii) y el grupo de trabajo de LAP y la capacitación para el personal (sección III), es uno de los muchos modos en que el Centro de Ciencias de Orlando lucha por garantizar igualdad y acceso a todos los visitantes y miembros del personal.

II. Análisis de Cuatro Factores y Medidas de Asistencia Lingüística

En marzo de 2018, el Centro de Ciencias realizó un análisis de *cuatro factores* de toda la programación educativa y pública, los espectáculos en vivo y las exhibiciones. Cada uno de los cuatro factores que se analizan son: cantidad o proporción de personas con LEP que es probable que encuentre el OSC, según lo indica la demografía del área de servicios (*factor uno*), la frecuencia de contacto con personas con LEP (*factor dos*), la naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio que el OSC brinda a personas con LEP (*factor tres*), y el costo para el OSC o recursos disponibles (*factor cuatro*). Esta sección del plan aborda los servicios actuales para personas con LEP y reformas en el plazo inmediato para cada uno de los cuatro factores analizados. Se tiene en cuenta qué se ofrece y cómo acceder a cada servicio.

Factor 1: Demografía del área de servicios del OSC. El Centro de Ciencias de Orlando asiste a poblaciones diversas, que incluyen a niños (bebés hasta jóvenes de 18 años), adultos, estudiantes, educadores y familias. Un análisis de los códigos postales de los visitantes que adquirieron entradas durante el año fiscal 2018 reveló que el 81 % provino de un área principal de servicios que superpone el área de Orlando, Kissimmee, Sanford, el área estadística metropolitana de Florida (MSA, por sus siglas en inglés) (tabla 1). El 19 % restante de visitantes del OSC tenían origen regional, nacional e internacional. El MSA Orlando, Kissimmee, Sanford abarca los condados de Lake, Orange, Osceola y Seminole. La ciudad de Orlando, hogar del Centro de Ciencias de Orlando, se ubica en el condado de Orange. Como la mayor parte de la

población total a la que el centro brinda servicio provenía del MSA Orlando, Kissimmee, Sanford, los datos del censo estadounidense tomados en esa área se han analizado en las tablas 2 y 3 como parte del factor 1 para identificar la cantidad y el porcentaje de personas con LEP que el OSC tenía probabilidad de encontrar.

Tabla 1. Población central a la que brinda servicio el Centro de Ciencias de Orlando, por condado y recuento y porcentaje de visitantes al OSC desde el 1 de julio de 2017 hasta el 30 de junio de 2018 (año fiscal 2018).

Condado	**Estado**	**Población (calculada en 2018)[1]**	**Recuento y Porcentaje del Total de Visitantes al OSC en el Año Fiscal 2018**
Lake	Florida	356,495	26,925 (4 %)
Orange	Florida	1,380,645	383,681 (57 %)
Osceola	Florida	367,990	33,656 (5 %)
Seminole	Florida	467,832	104,334 (15 %)
TOTAL		2,572,962	673,124

La Encuesta de la Comunidad Estadounidense 2013-2017 en el área estadística metropolitana de Florida Orlando, Kissimmee, Sanford reveló que el 68.42 % de las personas en la muestra (de 5 años de edad en adelante) que viven en el MSA declara hablar solo inglés en su hogar (tabla 2). Del 31.58 % restante que no habla solo inglés, el 23.30 % habla español, y el 8.53 % de los identificados como hispanohablantes habla inglés menos que "muy bien". Por lo tanto, el español llega a un umbral de puerto seguro para que se brinde traducción escrita como lo especifica el Registro Federal (es decir, el 5 % [128,648 personas] o 1,000 personas en la población, lo que sea menor). En esto el Centro de Ciencias de Orlando ha dado grandes pasos, tales como la colocación de letreros bilingües en español e inglés en las exhibiciones y el vestíbulo, y traducciones escritas al español de los formularios, para cumplir con los esfuerzos que se describirán en detalle a lo largo de este plan. Todos los demás idiomas tienen una frecuencia de personas que hablan su idioma en casa e informan hablar inglés menos que "muy bien" de menos del 1 % de la población total del área estadística metropolitana de Florida Orlando, Kissimmee, Sanford.

[1] Datos del censo de Estados Unidos disponibles en: https://factfinder.census.gov/faces/tableservices/jsf/pages/productview.xhtml?pid=PEP_2018_PEPANNRES&prodType=table

Tabla 2. Área estadística metropolitana de Florida Orlando, Kissimmee, Sanford: Idioma que se habla en casa por capacidad de hablar inglés en poblaciones de 5 años de edad en adelante (datos de la Encuesta de la comunidad estadounidense 2013-2017, tabla C16001).[2]

Idioma hablado **Capacidad de hablar inglés**	**Cantidad**	**Porcentaje**
TOTAL	**2,249,132**	
Solo habla inglés	1,538,802	68.42 %
No habla solo inglés	710,330	31.58 %
Español:	**524,038**	**23.30 %**
Habla inglés "muy bien"	332,169	14.77 %
No habla inglés "muy bien"	191,869	8.53 %
Francés, haitiano o *cajún*:	**56,065**	**2.49 %**
Habla inglés "muy bien"	36,048	1.60 %
Habla inglés menos que "muy bien"	20,017	0.89 %
Alemán u otras lenguas germánicas occidentales:	**6,944**	**0.31 %**
Habla inglés "muy bien"	6,339	0.28 %
Habla inglés menos que "muy bien"	605	0.03 %
Ruso, polaco u otros idiomas eslavos:	**6,964**	**0.31 %**
Habla inglés "muy bien"	4,448	0.20 %
Habla inglés menos que "muy bien"	2,516	0.11 %
Otros idiomas indoeuropeos:	**44,361**	**1.97 %**
Habla inglés "muy bien"	31,335	1.39 %
Habla inglés menos que "muy bien"	13,026	0.58 %
Coreano:	**4,402**	**0.20 %**
Habla inglés "muy bien"	1,893	0.08 %

[2] Datos del censo de Estados Unidos disponibles en: https://factfinder.census.gov/faces/tableservices/jsf/pages/productview.xhtml?pid=ACS_17_5YR_B16007&prodType=table

Habla inglés menos que "muy bien"	2,509	0.11 %
Chino (incluye mandarín y cantonés)	**12,408**	**0.55 %**
Habla inglés "muy bien"	6,326	0.28 %
Habla inglés menos que "muy bien"	6,082	0.27 %
Vietnamita:	**13,515**	**0.60 %**
Habla inglés "muy bien"	6,341	0.28 %
Habla inglés menos que "muy bien"	7,174	0.32 %
Tagalo (incluido el filipino):	**11,014**	**0.49 %**
Habla inglés "muy bien"	7,882	0.35 %
Habla inglés menos que "muy bien"	3,132	0.14 %
Otras lenguas de Asia y las islas del Pacífico:	**12,114**	**0.54 %**
Habla inglés "muy bien"	7,997	0.36 %
Habla inglés menos que "muy bien"	4,117	0.18 %
Árabe:	**11,643**	**0.52 %**
Habla inglés "muy bien"	7,689	0.34 %
Habla inglés menos que "muy bien"	3,954	0.18 %
Otros idiomas no especificados:	**6,862**	**0.31 %**
Habla inglés "muy bien"	5,384	0.24 %
Habla inglés menos que "muy bien"	1,478	0.07 %

Para ampliar nuestro análisis de personas con LEP potencial, elegimos los idiomas que no son inglés con porcentajes de más de 1 % de la tabla 2 y desglosamos los datos por condado (tabla 3). El español es el idioma más hablado después del inglés, seguido por el francés, el haitiano, el *cajun* y otras lenguas indoeuropeas como las eslavas, bálticas y celtas, griego helenístico, albanés, armenio y lenguas indoiranias.

Los datos de la tabla 3 demuestran la población total de cada condado, que se utiliza como denominador para cada porcentaje calculado en la subsección correspondiente de la tabla. Además, en la tabla 3 se ven tanto la cantidad como el porcentaje de personas del condado que informaron el idioma correspondiente que no es inglés que hablan en casa (filas a, d, g, j), y la cantidad y el porcentaje de personas del condado que han informado hablar inglés menos que "muy bien" (filas b, e, h y k). En la última fila de cada subsección (filas c, f, i, l) se presenta el porcentaje de todas las personas que hablan otro idioma que también hablan inglés menos que "muy bien", lo que se calcula al multiplicar el porcentaje de población total de idioma que se habla en el hogar por la fracción de porcentaje que habla inglés menos que "muy bien". Los grupos con mayores porcentajes de personas con LEP (es decir, los que hablan otros idiomas que no son inglés en casa <u>y además</u> hablan inglés menos que "muy bien") incluyen a los hablantes de español de los condados de Osceola (6.96 %), Orange (2.34 %), Seminole (0.586 %) y Lake (0.367 %). El resto de los idiomas está representado en las filas c, f, i, y l con una frecuencia de menos del 0.1 %.

Tabla 3. Desglose de datos de la tabla 2 para los tres principales idiomas distintos del inglés más hablados. Filas a, d, g, j: Cantidad y porcentaje de población de cinco años de edad o más que habla un idioma que no es inglés en su hogar. Filas b, e, h, k: Cantidad y porcentaje de personas que hablan otro idioma en su hogar y hablan inglés menos que "muy bien". Filas c, f, i, l: Cantidad y porcentaje de población total que habla un idioma que no es inglés en su hogar y habla inglés menos que "muy bien".[3]

Condado	**Español**		**Francés, haitiano o *cajun***		**Otros idiomas indoeuropeos**	
Lake (pobl. total 309,840)	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
a. Idioma que se habla en el hogar	33,474	10.8	2,355	0.76	2,170	0.70
b. Habla inglés menos que "muy bien"	10,554	3.4	1,103	0.36	554	0.18
c. Porcentaje de la población total que habla otro idioma en el hogar y habla inglés menos que "muy bien"		**0.367**		**0.002**		**0.001**
Orange (pobl. total 1,209,706)						
d. Idioma que se habla en el hogar	298,211	24.7	43,984	3.64	29,839	2.47
e. Habla inglés menos que "muy bien"	114,803	9.49	15,968	1.32	9,063	0.75
f. Porcentaje de la población total que habla otro idioma en el hogar y habla inglés menos que "muy bien"		**2.34**		**0.048**		**0.019**

[3]Datos del censo de Estados Unidos, desglose de: https://factfinder.census.gov/faces/tableservices/jsf/pages/productview.xhtml?pid=ACS_17_5YR_C16001&prodType=table

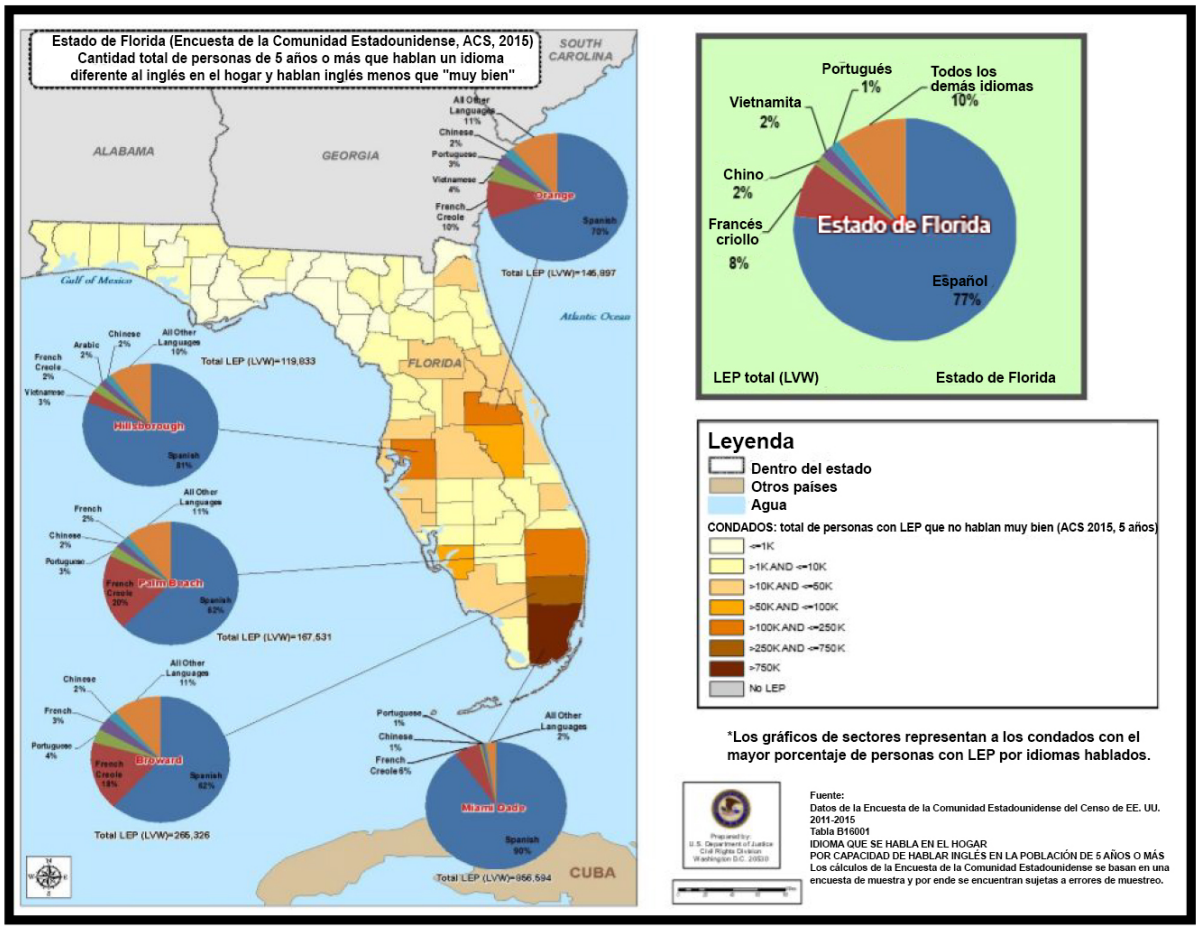
Osceola (pobl. total 304,134)						
g. Idioma que se habla en el hogar	131,377	43.2	5,798	1.91	4,355	1.43
h. Habla inglés menos que "muy bien"	49,103	16.1	2,195	0.72	1,509	0.50
i. Porcentaje de la población total que habla otro idioma en el hogar y habla inglés menos que "muy bien"		**6.96**		**0.014**		**0.007**
Seminole (pobl. total 425,452)						
j. Idioma que se habla en el hogar	60,976	14.3	3,928	0.92	7,997	1.88
k. Habla inglés menos que "muy bien"	17,409	4.1	751	0.18	1,900	0.45
l. Porcentaje de la población total que habla otro idioma en el hogar y habla inglés menos que "muy bien"		**0.586**		**0.002**		**0.008**

En forma adicional, utilizamos mapas de dominio limitado del inglés (LEP) que se encuentran disponibles en el sitio web http://www.lep.gov en "Mapas de poblaciones con LEP en su comunidad", como se especifica en el Registro Federal. De manera similar a nuestro análisis anterior presentado en las tablas 1 a 3, el sitio web lep.gov destaca que "los mapas se crearon con el uso de datos de la Encuesta de la comunidad estadounidense de 5 años del censo de Estados Unidos". Sin embargo, para el análisis anterior se usaron cálculos del 2017 de los datos de la Encuesta de la comunidad estadounidense de 2013, y para crear el siguiente mapa se usaron datos de 2015 y se seleccionó "Florida" como estado, "2015" como año de los datos del mapa, y "cantidad de personas con LEP a nivel del condado".

La porción más aplicable del mapa resultante es el condado de Orange, que se muestra en la esquina superior derecha del gráfico de sectores, donde se ve que el 70 % de la población total con LEP (145,897 personas) habla español; el 10 % habla francés o criollo; el 4 %, vietnamita; el 3 %, portugués; el 2 %, chino; y el 11 %, todos los demás idiomas (figura 1). Si bien el

resultado refleja nuestro análisis anterior de que el español es muy prevalente, los porcentajes indicados no describen en su totalidad nuestra población de visitantes, ya que los datos del mapa solo representan al condado de Orange, que es el 57 % del área de servicios principal del Centro de Ciencias de Orlando, mientras que el análisis anterior presentado en las tablas 1 a 3 da cuenta del área principal de servicios MSA de Orlando, Kissimmee, Sanford, que representa el 81 % de la población total a la que el Centro de Ciencias brinda servicios.

Figura 1. Mapa de dominio limitado del inglés en el estado de Florida basado en datos de la Encuesta de la Comunidad Estadounidense de 2015 sobre la cantidad total de personas de 5 años de edad en adelante que hablan un idioma que no es el inglés en el hogar y hablan inglés menos que "muy bien".



Basado en los datos que se muestran en las tablas 1 a 3 y la figura 1, y en la frecuencia de contacto con visitantes con LEP presentada en nuestro siguiente análisis del factor 2, el Centro de Ciencias de Orlando ha centrado sus esfuerzos en servicios para hispanohablantes con inglés limitado.

Factor 2: Frecuencia de contacto con personas con LEP. El Centro de Ciencias de Orlando se esfuerza por identificar las necesidades de idioma y comunicación de las personas con LEP. Las interacciones pueden tener lugar en persona, por escrito o por teléfono. La frecuencia de contacto con personas con LEP se registró en un estudio propio realizado por el Centro de

Ciencias de Orlando. Para las visitas en persona, se capacitó al personal para que utilizara tarjetas de identificación de idioma. En las llamadas telefónicas, incluidas las recibidas por el sector de reservas, el idioma más necesario suele ser el español. Se capacita a los miembros del personal para que puedan comunicar la necesidad de interpretación para personas con LEP a la Gerencia y utilizar la lista aprobada de intérpretes bilingües del personal del OSC para ubicar a un representante que pueda comunicarse en nombre del Centro. En cuanto a la correspondencia por escrito, el personal está capacitado para comunicar la necesidad de interpretación de personas con LEP y utilizar la misma lista para encontrar a un traductor adecuado del personal de OSC. Si se necesita traducción adicional, el Centro contratará recursos externos según se describe en factor 3, sección D.

Las interacciones del personal del OSC con personas con dominio limitado del inglés se anotaron en registros que contienen la fecha y el sitio en que se produjeron. Como dos interacciones incluyeron más de un idioma distinto al inglés, lo que requería un registro doble, se contabilizó un total de 22 interacciones (tabla 4). El 59 % de todas las interacciones fue con hablantes de español que no dominaban bien el inglés. De las interacciones del personal del OSC con personas con LEP, el 40.9 % se produjo en persona en una exhibición, el 22.7 % tuvo lugar en el vestíbulo de entrada durante la admisión, otro 22.7 % fue por teléfono con el Departamento de Reservas del OSC, y el 4.5 % fue en persona durante una demostración o un espectáculo en el Teatro de Aventuras Digitales. Debido a que el español es el idioma más frecuente entre las personas que no hablan inglés, este estudio respalda el enfoque del Centro de Ciencias de Orlando en las adaptaciones que hace para hispanohablantes.

Tabla 4. Recuento, ubicación y porcentaje de interacciones con personas con LEP en el OSC como parte de un estudio propio de enero de 2017 a febrero de 2018. Nota: el mismo encuentro se registró más de una vez si se utilizó más de un idioma distinto al inglés.

Idioma hablado	**Sitios (cantidad)**	**Cantidad total**	**Porcentaje**
Español	vestíbulo (4), reservas (5), teatro de aventuras digitales (1), exhibiciones (3)	13	59.09 %
Francés, haitiano o *cajún*		0	0 %
Alemán u otras lenguas germánicas occidentales		0	0 %
Ruso, polaco u otros idiomas eslavos	Exhibiciones (2)	2	9.09 %
Otros idiomas indoeuropeos (turco, hebreo)		2	9.09 %
Coreano		0	0 %
Chino (incluye mandarín y	exhibiciones (3), vestíbulo	4	18.18 %

cantonés)	(1)		
Vietnamita		0	0 %
Tagalo (incluido el filipino)		0	0 %
Otras lenguas de Asia e islas del Pacífico (japonés)	Exhibiciones (1)	1	4.5 %
Árabe		0	0 %
Otros idiomas no especificados		0	0 %
ENCUENTROS TOTALES		22	100 %

Factor 3: Importancia de los programas, actividades o servicios del OSC para personas con LEP.

En diciembre de 2014, el Centro de Ciencias de Orlando aprobó un plan estratégico de cinco puntos (Plan estratégico 2020 del OSC). La importancia del compromiso del OSC para brindar accesibilidad a personas con LEP es evidente en su inclusión de la meta estratégica n.º 3: eliminar barreras de participación. El Centro mantiene ofertas de educación STEM variadas, en forma de exhibiciones interactivas, programas y experiencias mediadas, y mediante programación externa de eventos y alcance comunitario mediante comercialización y comunicaciones que cumplen con la meta estratégica n.º 1: hacer que el Centro de Ciencias se convierta en un recurso esencial reconocido en la comunidad. Todas las experiencias son de la más alta calidad y seguras, lo cual refleja la menta n.º 2 de brindar experiencias ejemplares de aprendizaje de STEM. Al adoptar el Plan estratégico 2020 se asumió el compromiso de mejorar la experiencia de los visitantes con LEP, lo que incluyó un esfuerzo para adoptar nuevos estándares de señalización y orientación. Todos los letreros utilizados en cualquier nuevo proyecto a partir de 2014 deben incluir gráficos bilingües o símbolos universales que transmitan la información o instrucciones que contienen. Esto se ha implementado con éxito en *New Kidstown, The Hive: A Makerspace, Stem Discovery Center*, todas experiencias asociadas a desafíos de diseño de ingeniería, y en la iniciativa financiada más reciente del Centro: LIFE, una exhibición sobre conservación de 10,000 pies cuadrados. Los esfuerzos para crear una experiencia inmersiva completa en el Centro y tener consideración con nuestros visitantes con LEP se darán por concluidos al final de la *Unlock Science Campaign* (campaña para destrabar la ciencia), planeada para el 2022. Hay labores en curso para incorporar apoyo adicional para personas con LEP dentro de este marco estratégico más amplio mediante el desarrollo de objetivos y plazos temporales.

El OSC ha tomado las siguientes medidas para brindar asistencia lingüística en cada una de las actividades:

A. *Servicios para Visitantes y Seguridad:* Para brindar asistencia oral en persona, que se

halló en el estudio propio que era necesaria en las exhibiciones o en el vestíbulo de ingreso, los procedimientos del Centro de Ciencias de Orlando incluyen el uso de tarjetas de identificación de idioma para definir qué idioma de los visitantes se habla y contactar al miembro del personal bilingüe del OSC apropiado para oficiar de intérprete para facilitar la comunicación y traducción. El OSC lleva un listado preciso y actualizado con nombres, idiomas y disponibilidad de los miembros bilingües del personal que hablan con fluidez tanto inglés como otro idioma, que usan en su hogar en forma habitual. Muchos de los miembros del personal identificados como bilingües leen y hablan más de un idioma distinto al inglés desde pequeños. Para cumplir de inmediato con una solicitud de implementar una evaluación formal del personal, el Centro utilizará la plantilla de autoevaluación desarrollada por el Consejo Estadounidense para Enseñanza de Lenguas Extranjeras (ACTFL, por sus siglas en inglés), disponible en: **https://www.actfl.org/sites/default/files/pdfs/Can-Do_Statements_2015.pdf**. La planificación estratégica futura de LAP que realice el grupo de trabajo se centrará en garantizar metodologías adicionales para evaluar con más formalidad la fluidez y el nivel de capacidad de los traductores bilingües.

En caso de que durante un encuentro en persona con alguien que tenga LEP se necesite un intérprete y no haya un miembro bilingüe disponible o no haya uno capacitado para brindar asistencia, el procedimiento del OSC establece que, ante la necesidad inmediata, el personal se comunicará al 711 con el servicio de retransmisión de telecomunicaciones. El Centro de Ciencias de Orlando solicita que se avise con dos semanas de antelación, para tener tiempo suficiente para localizar a un intérprete externo. Por lo general, se da aviso al momento de hacer la reserva, y el personal del área de reservas está capacitado para responder como se ha descrito en el factor 2 para necesidades de personas con LEP por teléfono, en persona o por escrito.

Se están actualizando todos los letreros de las instalaciones de manera tal que incluyan tanto inglés como español.

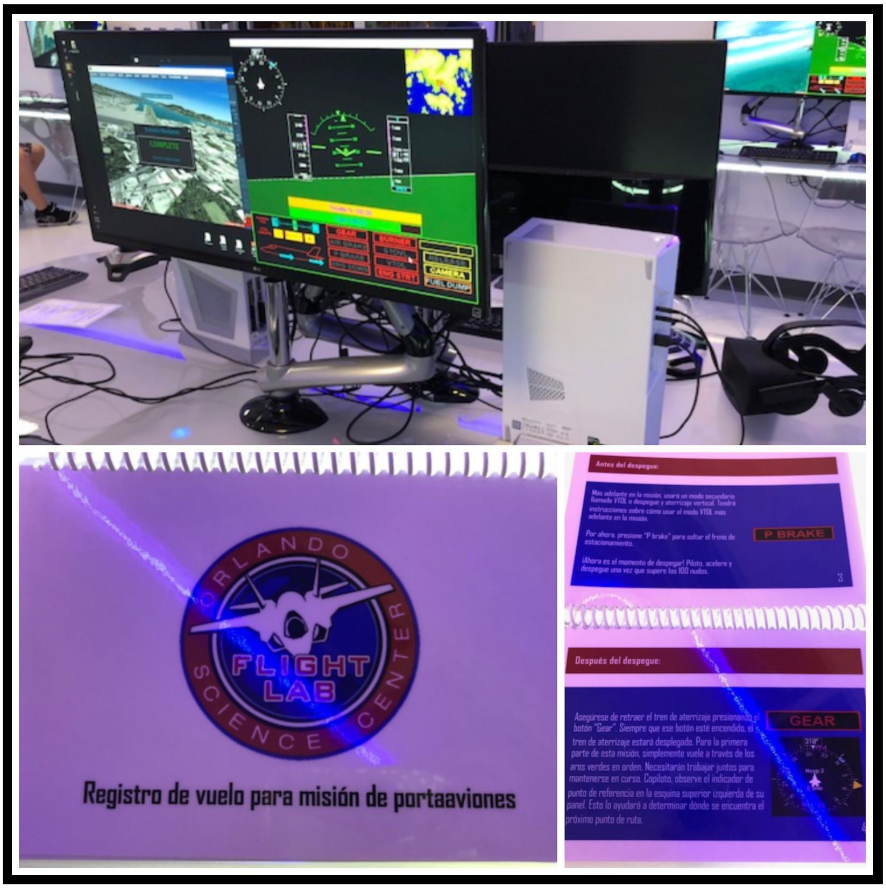
Figura 2. En el ingreso principal, letreros bilingües en español e inglés que comunican nuestro Código de Conducta.

Figura 3. Símbolos universales y letreros bilingües cerca de los baños y salidas orientan a los visitantes.

B. *Exhibiciones*: El Centro de Ciencias de Orlando se encuentra en medio de una campaña integral de varios años para rediseñar tanto el contenido como la señalización de cada una de las exhibiciones principales en sus cuatro plantas. Cada exposición está diseñada para apoyar en forma práctica un aprendizaje autoguiado mediante la exploración y la interacción con la exhibición en sí. Los letreros incluidos orientan y profundizan el aprendizaje. Desde que se completaron las fases I y II, *KidsTown*, una instalación de 11,000 pies cuadrados para niños hasta los 7 años que ofrece siete zonas de experiencias interactivas, como *Drip Drop Splash* y *Orange Grove*, se construyó con señalización bilingüe en inglés y español en cada zona. También se han agregado el Centro de Descubrimiento de STEM, laboratorios salones clase de vanguardia, el *Flight Lab*, una exhibición de aviación de realidad virtual con temática del Cuerpo de Marines de EE. UU. (USMC). En la exhibición *Makerspace,* con lo último en herramientas para oficios, construcción e impresión 3D, los visitantes pueden armar una creación de su propio diseño. Para mantener el carácter práctico y autoguiado de cada exposición, la señalización y la documentación escrita son mínimas. Por ejemplo, el Flight Lab tiene instrucciones escritas en inglés y español que se entregan a pedido en las que se describe cómo utilizar el equipo de realidad virtual para completar la misión. La interacción verbal entre el personal del OSC y los visitantes tiene lugar y es más fácil gracias a los intérpretes propios y el servicio de retransmisión de telecomunicaciones, en el 711, como se explicó. Mientras continúa la campaña con *Life*, cuya apertura está planeada para el verano de 2020, el Centro de Ciencias utilizará contenido e información de instrucciones bilingüe en inglés y español en la señalización, lo que permitirá satisfacer las necesidades de la mayoría de los visitantes con LEP.

Figura 4. Señalización para la exhibición de in KidsTown Orange Grove y The Hive: A Makerspace

Figura 5. Instrucciones en español para la misión en Flight Lab



C. *Programas y experiencias mediadas:* Se pueden encontrar un cronograma y una descripción breve de las funciones teatrales, los programas y las experiencias mediadas en: https://www.osc.org/events/, un sitio multilingüe que cuenta con un traductor en línea de Google incorporado, y opera a la perfección en dispositivos móviles. Durante las experiencias mediadas, el personal bilingüe del OSC oficia de intérprete si se presentan solicitudes en persona o con antelación al reservar entradas para un programa público, con el mismo proceso ya descrito.

Cronograma de traducción de las exhibiciones del OSC		
Exhibición	Estado	Notas
KidsTown	Finalizado	Señalización bilingüe en inglés y español
FlightLab	Finalizado	Recursos para misiones bilingües
The Hive: A Makerspace	Finalizado	Señalización bilingüe en inglés y español
Galería de exposiciones itinerante	En curso	A partir de julio de 2020, el OSC utilizará la accesibilidad bilingüe como criterio de selección para albergar exhibiciones.
FUSION: A STEAM Galería	Colección temporal: en curso Colección permanente: comenzará en el otoño de 2020	A partir de julio de 2020, el OSC utilizará la accesibilidad bilingüe como criterio de selección para elegir una exposición para la colección permanente.
Dr. Dare's Lab	Primavera de 2020:	financiación confirmada
NatureWorks	Verano de 2021	financiación confirmada
DinoDigs	Verano de 2022	Tentativa
Nuestro planeta	Verano de 2023	Tentativa
Zona cinética	Otoño de 2024	Tentativa

Este cronograma se puede cumplir siempre que se encuentran disponibles los recursos financieros necesarios para realizar las exhibiciones mencionadas. Lo ideal para el OSC es utilizar la "campaña para destrabar la ciencia" para abordar estas deficiencias. En el caso de exhibiciones para las que no se ha confirmado financiación aún, el OSC analizará los costos asociados con la actualización y traducción de los letreros durante el año fiscal 2020, e informará al coordinador del LAP sobre aumentos necesarios de

solicitudes de financiación para 2021 a fin de realizar las adaptaciones para visitantes con LEP si la financiación confirmada no se ha adquirido en la campaña.

Además, el OSC ofrece una programación teatral en vivo en el Teatro de Aventuras Digitales. En el año fiscal 2020, como parte de las mejoras de accesibilidad lingüística que se describen aquí, el departamento de Programación Pública contará con resúmenes de todos los programas teatrales traducidos y disponibles para los visitantes. Como los miembros de nuestro equipo no utilizan guiones formales, crearemos un esquema de viñetas para describir las actividades que presente el personal, junto con las preguntas asociadas y la información que comentamos con el público. El OSC ofrecerá cuatro espectáculos en el próximo año fiscal. *"Kaboom!"* y "*Animal Inspired"* (Inspirado por animales) se presentarán en los primeros seis meses, seguidos por "*The Tesla Coil Show"* (El espectáculo del espiral de Tesla) y "*SuperHero Science*" (Ciencia para superhéroes). Junto con el coordinador del LAP y el Vicepresidente de Comercialización, encontraremos el modo más apropiado de informar a los visitantes con LEP sobre estas oportunidades.

La programación educativa incluye documentos escritos bilingües y un educador bilingüe, si surge la necesidad. Por ejemplo, en el proyecto AWESOME (Increíble) de la Comisión de Servicios Públicos de Orlando (OUC, por sus siglas en inglés) se brinda una programación de STEM práctica y atractiva sobre la conservación de energía y agua a todos los estudiantes de 5.º grado del área de atención de la OUC en 73 escuelas. Con el acceso de personas con LEP en mente, el OSC y la OUC tradujeron todo el material impreso (tarjetas de estaciones y hojas de trabajo) en inglés y español. Además, se tradujeron todas las diapositivas de las presentaciones y las evaluaciones previas y posteriores.

El Centro de Ciencias de Orlando ha realizado una auditoría propia de los formularios de registro y de membresía, y de todas las exenciones para preescolar, después de clases, verano y campamentos, para asegurarse de que cada uno incluyera la siguiente declaración: el título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color o nacionalidad , incluido el dominio limitado del inglés, en programas o actividades que reciban asistencia financiera federal. El grupo de trabajo del LAP desarrolla un plan para lanzar los formularios traducidos y reevaluar cada año las necesidades de traducción escrita de todos ellos.

D. *Comunicación externa y comercialización*: El Centro de Ciencias de Orlando informa a las personas con LEP sobre las medidas de accesibilidad en su sitio web y su página de accesibilidad, señalización en el vestíbulo de entrada de las instalaciones, y en redes sociales: se detallan las políticas y los procedimientos y se aclara que hay asistencia lingüística disponible sin cargo.

En el sitio web de accesibilidad del OSC se menciona a la Vicepresidenta de Operaciones como Coordinadora de asistencia lingüística: https://www.osc.org/about/accessibility/. Texto dentro de las notas de la página de accesibilidad: "El Centro de Ciencias de Orlando se esfuerza por proporcionar las adaptaciones necesarias a los visitantes, y por eso ofrece

servicios de conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades y para personas con dominio limitado del inglés, de manera tal que puedan disfrutar de su visita. Si se avisa con la debida anticipación, el Centro también puede realizar adaptaciones para acelerar el proceso de registro de personas con sensibilidad sensorial. Si desea obtener más información, descargue nuestro Aviso y Procedimiento para Presentar Quejas en la Ley de Estadounidenses con Discapacidades. Si cree haber sufrido discriminación, complete el formulario que se encuentra al final de esta página. Para obtener más información sobre estos servicios, llame al 407-514-2029 o envíe un correo electrónico a dgordon@osc.org". La comunicación del título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 está incluida en el sitio web.

Allí también hay un archivo pdf con una "historia social sensorial" que, en forma visual, comunica modos en los que el Centro de Ciencias de Orlando incorpora la accesibilidad en cada visita para que los visitantes puedan planificarla mejor. El sitio web en sí también incluye información sobre acceso a la comunicación, como la necesidad de dar aviso con dos semanas de antelación para recibir servicios de interpretación en lengua de señas estadounidense.

Tanto la página de accesibilidad como el sitio web del Centro de Ciencias de Orlando, https://www.osc.org, son multilingües y cuentan con un traductor online de Google incorporado. El sitio opera a la perfección en dispositivos móviles y navegadores que no son de Google.

Además de los sitios web mencionados, la siguiente lista contiene elementos que el OSC ha traducido al español:

- anuncios publicitarios generales seleccionados;
- anuncios generales y "*dark post*" en Facebook;
- guías y mapas de los edificios;
- programas diarios de Otronicon;
- postales de Ciencia para Todos.
- Otras páginas del sitio https://www.osc.org (como Planifique su visita, la página de aterrizaje de membresía, Centro de descubrimiento de STEM, Acerca de Nosotros: misión y visión, Ciencia para todos, información general sobre la Noche de la ciencia en vivo, que no se actualiza cada tres meses, una descripción general de Ontronicon, Accesibilidad, Voluntarios y Empleo).

Se ha seleccionado a una empresa externa (Trusted Translations) para que brinde servicios de traducción además de los que proporcionamos con el personal bilingüe del OSC, y a una agencia secundaria (The Group Advertising) para servicios especializados y de comercialización.

Factor 4: Recursos del OSC y costos.

Siempre que sea posible, a lo largo del plan LAP, se han identificado recursos. El OSC realiza

esfuerzos de bajo o ningún costo para garantizar la adhesión a la provisión de servicios a todas las personas con LEP sin cargo. Los precios de los servicios brindados por Trusted Translations y The Group Advertising varían según la cantidad de palabras y el nivel de dificultad, y las cotizaciones se reciben según cada trabajo. Trusted Translations tiene precios razonables y asequibles, y ya ha realizado traducciones para nuestro sitio web.
Los costos se incorporan en los presupuestos de los proyectos, y los nuevos se planifican y presupuestan con el acceso de las personas con LEP en mente. El grupo de trabajo del LAP se ocupará de la futura planificación estratégica del programa, los estudios propios y el análisis financiero, y actuará de común acuerdo con los directivos principales y gerentes de proyectos para garantizar la implementación de acceso para personas con LEP en futuros proyectos.

III. Grupo de Trabajo del LAP y Capacitación del Personal

Los miembros del personal, incluidos los que están en contacto con el público mediante la atención a visitantes, reservas o la sala de exhibiciones, recibirán capacitación sobre el plan de accesibilidad lingüística del OSC. Como Coordinadora de Asistencia Lingüística oficial, la Vicepresidenta de Operaciones será responsable de asegurarse de que se brinde dicha capacitación. En la actualidad se capacita a los nuevos empleados como parte de su proceso de incorporación. El objetivo principal de la instrucción será el de impartir los antecedentes necesarios para entender e implementar con eficacia todos los objetivos del Plan de Accesibilidad Lingüística del OSC.
La capacitación cubrirá: a) el plan; b) las políticas y los procedimientos del OSC; c) mecanismos de registro y rastreo; y d) requisitos de presentación de informes a la Coordinadora de Asistencia Lingüística.

Esa persona encabezará a un grupo de trabajo del LAP para el Centro de Ciencias de Orlando, que incluirá a miembros del personal y directivos del equipo principal que se reunirán cada tres meses. El grupo de trabajo del LAP realizará una evaluación de cuatro factores cada año para observar cambios en la demografía, ofertas bilingües adicionales u otras medidas de accesibilidad lingüística utilizadas por el Centro. A medida que cambien las necesidades, el grupo de trabajo del LAP puede decidir volver a evaluar y actualizar este plan y las políticas correspondientes. Los procedimientos del personal, como los que se utilizan para garantizar servicios de interpretación, pueden cambiar según las indicaciones del grupo de trabajo del LAP, al igual que la incorporación de equipamiento adicional, como el uso de botones con broche con la leyenda "Yo hablo" para los intérpretes bilingües o el uso de servicios de interpretación telefónica o aparatos electrónicos manuales para brindar asistencia lingüística.
La Coordinadora de Asistencia Lingüística continuará el monitoreo y rastreo de las interacciones con personas con LEP en el Centro de Ciencias de Orlando y durante eventos fuera del sitio, para lo que utilizará información sobre frecuencia, ubicación, tipos de idiomas necesarios, comentarios de los visitantes y organizaciones comunitarias, quejas presentadas por personas con LEP en la página de accesibilidad osc.org, y otras medidas para monitorear la eficacia y actualizar el plan del LAP en forma anual o cuando se necesiten cambios.