

SINOPSIS DEL PLAN DE ACCESO AL IDIOMA



CHA

CHICAGO HOUSING
AUTHORITY™

Resumen Ejecutivo

La Oficina de Diversidad de CHA (la Autoridad de Vivienda de Chicago por sus siglas en inglés) fue encargada con la tarea de administrar los servicios de traducción e interpretación en enero de 2015. Después de una serie de sesiones informativas internas y externas, la Oficina de Diversidad desarrolló una Política de Acceso al Idioma, que fue aprobada por la Junta de Comisionados de CHA en abril de 2015. La Junta aprobó la Política de Acceso al Idioma como un componente integral del Plan de Acceso al Idioma (LAP, por sus siglas en inglés) de CHA.

El Plan de Acceso al Idioma de CHA incluye la política de la agencia y una sección de procedimientos. En un esfuerzo por asegurar que los procesos sean estandarizados, la implementación y ejecución del LAP de CHA es supervisado por la Oficina de la Diversidad de CHA.

CHA, conforme a las leyes federales, estatales y locales, continuará tomando medidas razonables para asegurar un acceso a sus programas por parte de personas con undominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés).

Tras meses de discusiones y de una exhaustiva revisión de información e investigación de las mejores prácticas, CHA desarrolló una serie de nuevos procedimientos, que incluye lo siguiente¹:



- Estandarizar y automatizar los servicios de traducción e interpretación
- Designar un coordinador de LAP para cada departamento de CHA
- Publicar un Informe de cumplimiento con la política y procedimientos establecidos en el LAP
- Continuar colaborando con la Oficina del Alcalde – Oficina de Nuevos Americanos y diversos grupos de la comunidad, líderes en materia legal y cívica para asegurar una implementación exitosa y entregar servicios de calidad

CHA ha estado implementando el nuevo procedimiento y continúa trabajando con las organizaciones comunitarias y coordinadores de LAP para identificar oportunidades que mejoren los servicios entregados a las personas LEP².

Al momento de publicar el primer reporte anual de cumplimiento con la política y procedimientos establecidos en el LAP, CHA traducirá documentos vitales conforme a las pautas proporcionadas por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés) para la traducción. CHA asignó \$60,000 del presupuesto del 2016 para traducir documentos vitales.

Para los documentos vitales orientados hacia los residentes de Chicago, CHA traducirá en los cinco idiomas principales identificados por la Oficina del Alcalde – Oficina de Nuevos Americanos, hablados en Chicago, que son español, polaco, chino, hindi y árabe.

¹ Recomendaciones Bridging the Language Gap. del Comité Asesor de Acceso al Idioma de Chicago.

² Ibid



Antecedentes sobre el Plan de Acceso al Idioma

CHA es consciente de las necesidades de las personas que esperan entrar a los programas de vivienda (solicitantes) de CHA, participantes de CHA y residentes de la ciudad de Chicago en general que son personas LEP. CHA valora la diversidad y se compromete a proporcionar oportunidades equitativas en sus prácticas y decisiones. CHA obedece todas las leyes federales, estatales, locales y ordenanzas aplicables que prohíben la discriminación³. El LAP de CHA implementa medidas razonables para asegurar que las personas LEP tengan acceso considerable a los programas y servicios CHA. Como parte de los esfuerzos generales de CHA por implementar políticas y programas que sean sensibles a las necesidades de Chicago, al mismo tiempo que cumplen con los reglamentos HUD, la Oficina de Diversidad realizó once (11) sesiones informativas, con el fin de asegurar que el contenido propuesto de LAP de CHA asegurara a las personas que, como resultado de su origen nacional, no hablan inglés como idioma natal y tienen un manejo limitado al hablar, leer, escribir o comprenderlo, tengan un acceso considerable a los servicios y programas de CHA⁴.

Los asistentes de las sesiones informativas ayudaron a evaluar los propuestos procedimientos de implementación de acceso al idioma de corto y largo plazo. Siguiendo las instrucciones del Alcalde, CHA se ha enfocado en tres asuntos claves: incrementar la accesibilidad a los programas CHA para residentes LEP, mejorar el servicio entregado y la eficiencia, y asegurar el alinear la Política de Acceso al Idioma aprobada por la Junta de Comisionados de CHA con los planes de acceso al lenguaje de la Ciudad.

¿Por qué Chicago necesita Acceso al Idioma?

Chicago tiene más de 400,000 residentes que se consideran LEP. Esto significa que aproximadamente el 16.1% de la población de Chicago puede confrontar barreras lingüísticas significativas al acceder a servicios o programas de la ciudad⁵. El rehusarse a ofrecer servicios a las personas LEP, no servirles adecuadamente o retrasar los servicios a las personas LEP significaría la infracción del Título VI, VII y/u VIII de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y 1968. Para CHA, el acceso considerable significa proveer asistencia lingüística gratuita de acuerdo con los lineamientos federales. Para cumplir con dichos lineamientos, CHA debe proporcionar servicios de traducción e interpretación adecuados con base en un análisis de cuatro factores y desarrollar un LAP. CHA tiene pensado publicar un Informe de Cumplimiento con Acceso al Idioma Anual que reflejará los resultados del análisis de cuatro factores requeridos por HUD.

³ El Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1965; Sección 188 de la Ley de Inversiones en la Capacitación Laboral; Título VII de la Ley de Derechos Civiles de 1964; Título VIII de la Ley de Derechos Civiles de 1968.

⁴ Guía Final para LEP de HUD.

⁵ Recomendaciones Bridging the Language Gap. del Comité Asesor de Acceso al Idioma de Chicago.



CHA proporciona viviendas económicas a más de 59,000 hogares en propiedades CHA o en el mercado privado por medio de Cupones de Vivienda (HCV, por sus siglas en inglés) al mismo tiempo que apoya el crecimiento de comunidades sanas y vibrantes por todo Chicago. Las comunidades LEP atendidas por CHA incluyen solicitantes CHA, participantes/residentes CHA y propietarios HCV. Los servicios disponibles para los hogares LEP que participan de los programas CHA incluyen, pero no se limitan a: personal bilingüe, servicios profesionales de traducción e interpretación, más de 50 coordinadores de LAP y la Oficina de Diversidad.

¿En qué consiste el Análisis de Cuatro Factores?

CHA debe tomar medidas razonables para asegurar un acceso considerable a las personas LEP. Este estándar de “razonabilidad” tiene como fin el ser flexible, además de basarse en los hechos. Asimismo, tiene como fin brindar equilibrio a la necesidad de asegurar un acceso considerable a servicios clave para las personas LEP, al mismo tiempo que evita imponer cargas financieras indebidas. CHA realizará evaluaciones a nivel de programa con el fin de equilibrar los siguientes cuatro factores⁶:

1. El número o proporción de personas LEP atendidas o encontradas en la población que es elegible para los servicios (“atendida o encontrada” incluye aquellas personas que serían atendidas o encontradas por el receptor si las personas recibieran educación adecuada y alcance y el receptor entregara servicios lingüísticos suficientes).
2. La frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el programa;
3. La naturaleza y la importancia del programa, actividad o servicio prestado por el programa; y
4. Los recursos disponibles y costos incurridos por CHA

Los resultados de este análisis serán publicados de manera anual.

Implementación del LAP de CHA

Para asegurar el cumplimiento con la política, la Oficina de Diversidad trabaja con los coordinadores de LAP de CHA, la Oficina del Alcalde – Oficina de Nuevos Americanos y otras organizaciones que son esenciales en la implementación de los procedimientos de Acceso al Idioma.

⁶ Guía Final para LEP de HUD.

Servicios en el idioma hablado por la población LEP

El personal de CHA, incluyendo el personal de primera línea, deberá entregar servicios en cualquier idioma distinto al inglés que sea hablado por una persona LEP por medio de su personal bilingüe o un intérprete (ya sea en persona o vía telefónica con la línea de interpretación). CHA traducirá o interpretará documentos clave siguiendo los lineamientos de HUD:

- a) Si 1,000 o más hogares o más del 5% del total de hogares (y más de 50 en número) de la población elegible está conformado por hogares LEP entonces CHA traducirá los documentos clave
- b) Si más del 5% de los hogares son menos de 50 hogares LEP en número de la población total elegible entonces CHA traducirá los avisos escritos del derecho a recibir una interpretación oral gratuita de los documentos
- c) Si el 5% o menos de la población total elegible es menos de 1,000 en número entonces la traducción escrita no es necesaria

Ejemplos:

Caso A: 35,000 hogares HCV

- a) Si 1,000 o 1,750 (5%) de los hogares HCV son hogares LEP que hablan ruso entonces CHA traducirá documentos HCV vitales al ruso.

Caso B: 300 hogares HCV

- b) Si 18 (6%) de los hogares HCV son hogares LEP que hablan ruso y ya que esos hogares LEP son menos de 50, entonces CHA traducirá avisos por escrito del derecho a recibir una interpretación oral gratuita de documentos.

Caso C: 300 hogares HCV

- c) 12 (4%) de los hogares HCV son hogares LEP que hablan ruso y ya que esos hogares LEP son menos de 5% del total y menos de 1,000 en número, entonces CHA no estará obligado a traducir documentos.

Para cualquier esfuerzo de alcance que tenga un impacto en la ciudad en general, CHA traducirá los documentos vitales en los cinco idiomas principales de la ciudad: español, chino, hindi, polaco y árabe.

Procedimientos de Acceso al Idioma del Departamento

CHA entrega algunos servicios e información en varios idiomas, pero actualmente, estos servicios no cumplen un estándar congruente





para la accesibilidad al idioma. Al requerir que todos los departamentos de CHA implementen procedimientos de acceso al idioma, CHA incrementará la calidad y confiabilidad de los servicios proporcionados a las personas LEP. Todos los departamentos CHA que proporcionan servicios de primera línea se asegurarán de ofrecer un acceso considerable a dichos servicios al implementar los protocolos establecidos. Si una persona LEP llama a cualquiera de los teléfonos de CHA, dicha persona debe ser atendida por personal bilingüe o atendida por la línea de interpretación telefónica. Si una persona LEP interactúa con un miembro de CHA personalmente, él/ella deberá ser asistido por un miembro del personal bilingüe o un intérprete profesional. Aunque cada departamento tiene la flexibilidad

de determinar la asistencia idiomática adecuada para las poblaciones de servicio de su departamento individual, se espera que el personal de CHA cumpla con el LAP de CHA. Además, al implementar un programa de asistencia en el idioma, cada departamento debe asegurarse de⁷:

1. Siguiendo las pautas de CHA, identificar y traducir⁸ todos los documentos vitales entregados a o completados por los solicitantes CHA y/o participantes CHA;
2. Incluir servicios de interpretación, como servicios de interpretación telefónica y tener personal bilingüe, especialmente para aquellos cargos que tienen interacción constante con el público;
3. Capacitar al personal y gerentes de primera línea con respecto a los procedimientos de acceso al idioma de CHA;
4. Publicar señalamientos que expliquen la disponibilidad de servicios de interpretación gratuitos en lugares visibles;
5. Establecer un sistema de monitoreo y medición apropiado con respecto a la disposición de servicios de idioma del departamento y la calidad de dichos servicios y los proveedores;
6. Crear una estrategia de concientización pública para la población de servicio de las agencias; y
7. Desarrollar y compartir las mejores prácticas para el acceso al idioma dentro y entre los coordinadores de LAP

Coordinadores de LAP

Cada departamento tiene un coordinador de LA, cuya tarea consiste en supervisar la creación e implementación de procedimientos de acceso al idioma internos específicos a cada departamento y, cuando corresponda, el coordinador de LAP tiene además la responsabilidad de recolectar datos de idioma y monitorear su cumplimiento⁹. Los coordinadores de LAP deben reunirse regularmente para compartir información sobre las mejores prácticas, recursos y asistencia técnica. Hasta agosto de 2015, CHA ha designado y capacitado a 50 Enlaces de Acceso al Idioma.

⁷ Creando un puente para la barrera del idioma. Recomendaciones del Comité Asesor de Acceso al Idioma de Chicago.

⁸ Todas las solicitudes de traducciones escritas deben ser aprobadas por la Oficina de Diversidad.

⁹ Recomendaciones Bridging the Language Gap. del Comité Asesor de Acceso al Idioma de Chicago.

Informe de Cumplimiento con Acceso al Idioma

CHA planea entregar a HUD — y publicar — un informe de cumplimiento público anual que evalúe la información relacionada a los resultados del Plan de Acceso al Idioma de CHA de manera anual.

Colaboración con partes interesadas externas

La Oficina de Diversidad continuará trabajando de cerca con la Oficina del Alcalde – Oficina de Nuevos Americanos y organizaciones comunitarias para asegurar la entrega de servicios de calidad y la implementación del Plan de Acceso al Idioma de CHA. La Oficina de Diversidad emitirá actualizaciones frecuentes con el fin de mantener a las partes interesadas informadas sobre el desempeño y cumplimiento del Plan, permitiéndoles compartir éxitos, responder a desafíos, y realizar ajustes necesarios¹⁰.



¹⁰ Ibid

Reconocimientos

La Oficina de Diversidad agradece los comentarios recibidos durante el periodo de desarrollo e implementación del Plan de Acceso al Idioma de CHA¹¹.

| | | |
|--|--|--|
| Oficina del Alcalde – Oficina de Nuevos Americanos | Central State SER Casa Central | United African Organization Hispanic Housing Development Corp |
| Oficina de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades de HUD | Claretian Associates Heartland Alliance | Korean American Women in Need Refugee One |
| Oficina Ejecutiva de CHA | Erie Neighborhood House | Cabrini Green Legal Aid |
| Enlaces de Acceso al Idioma de CHA | Poder | Chinese Mutual Aid |
| Latino Policy Forum, incluyendo miembros de Housing <i>Acuerdo</i> | National Learning Center The Resurrection Project | Woods Fund Illinois Coalition for Immigrant and Refugee Rights |
| Chinese American Service League | Spanish Coalition | Asian Americans Advancing Justice – Chicago |
| South Asian American Policy & Research Institute | Polish American Chamber of Commerce Japanese American Service Committee | Polish American Association Mexican American Legal Defense and Educational Fund |
| Latinos United Community Housing Association (LUCHA) | European American Association Indo-American Center | |
| Greater Avondale Chamber of Commerce | Northside Community Development Corp | |
| St. Joseph Services | El Hogar del Niño | |

Este documento es una traducción de un documento legal emitido por HUD o CHA. HUD y/o CHA le proporciona esta traducción sólo para ayudarlo a entender sus derechos y obligaciones. La versión en inglés de este documento es la versión oficial, legal y la que predomina. Este documento traducido no es un documento oficial.

¹¹ Ibid