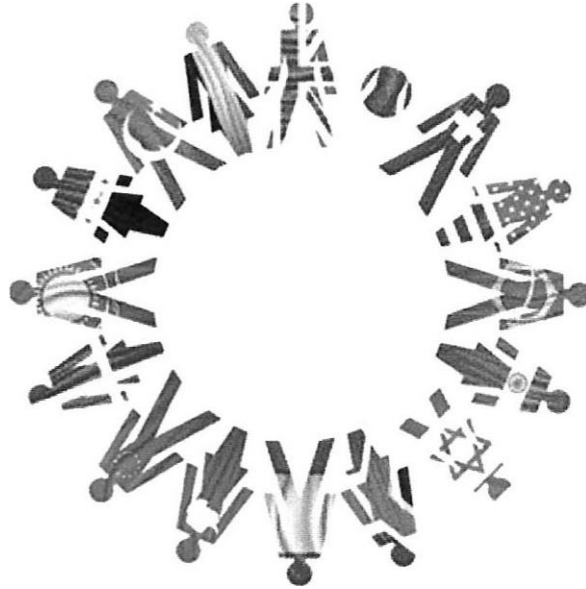


Plan de acceso lingüístico



Preparado para la Autoridad de la
Vivienda de Chicopee, Massachusetts

Management Resource Group, Inc.

2402 Mount Vernon / Suite 200 / Atlanta, Georgia 30338

Tel: 770.396.9856 / Fax: 678.954.8026

Email: atlmrg@comcast.net

Tabla de Contenido

I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETIVO	2
III. AUTORIDADES Y DEFINICIONES	3
1. Introducción	3
2. Autoridad Federal	3
3. Autoridad de Massachusetts	4
4. Definición de términos	4
IV. POLÍTICA DE PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO DE CHA	6
V. POBLACIÓN CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS DE CHA	8
IV. POSIBLES MÉTODOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA POBLACIÓN CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS	11
VII. DISEMINACIÓN DE INFORMACIÓN AL PERSONAL DE CHA	12
Anexo A: Registro Federal	13

Chicopee Housing Authority
Plan de Acceso Lingüístico

I. INTRODUCCIÓN

La Autoridad de Vivienda de Chicopee (CHA, por sus siglas en inglés) ha preparado este Plan de Acceso Lingüístico (LAP, por sus siglas en inglés) con el fin de definir el protocolo y los procedimientos adoptados por la CHA para garantizar el acceso significativo y universal a los servicios, programas y actividades de la CHA por parte de las personas que se identifican a sí mismas como personas con un dominio limitado del inglés o con preferencia por los materiales y servicios en un idioma de su elección.

CHA define a una persona con dominio limitado del inglés como alguien que no puede hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés a un nivel que le permita interactuar eficazmente con el personal de la Agencia. Un cliente tiene el derecho de identificarse como una persona con capacidad limitada de inglés, así como el derecho de indicar su idioma de preferencia, particularmente en lo que se refiere a la entrega de mensajes.

Este Plan de Acceso Lingüístico se ajusta a las Recomendaciones de Mejores Prácticas de CHA para los Servicios de Intérpretes, desarrollado para brindar orientación a las entidades que deben proporcionar acceso lingüístico según los reglamentos estatales y federales

II. **OBJETIVO**

CHA se compromete a asegurar a los clientes un acceso significativo a los servicios, programas y actividades, aunque puedan tener un dominio limitado del idioma inglés. Por lo tanto, el propósito de este documento es delinear los servicios, protocolos y procedimientos requeridos para apoyar los servicios de acceso lingüístico para los clientes de CHA. Este plan sirve para informar al personal de CHA, a los proveedores, a los miembros de la comunidad y a los clientes sobre los servicios de acceso y apoyo lingüístico; designa al personal clave encargado de apoyar los servicios de acceso lingüístico en beneficio de los clientes de CHA y ofrece oportunidades para ampliar el alcance de las disposiciones de acceso lingüístico de CHA.

La CHA revisará y actualizará este Plan de Acceso Lingüístico cada dos años, con el fin de asegurar una respuesta continua a las necesidades de la comunidad y mantener el cumplimiento del Boletín Administrativo de la Oficina Ejecutiva de Administración y Finanzas número dieciséis.

Se entiende que la oficina de campo del Departamento de HUD en Boston, Massachusetts, tiene la responsabilidad de asegurar que cada una de las PHA del Estado de Massachusetts cumpla con todos los requisitos federales relevantes que incluyan a los solicitantes/residentes de información, beneficios y servicios del programa que tengan un dominio limitado del idioma inglés.

III. AUTORIDADES Y DEFINICIONES

1. Introducción

Las pautas del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (USDOL, por sus siglas en inglés) con respecto a las personas con dominio limitado del inglés requieren que los beneficiarios de asistencia financiera federal aseguren a las personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) un acceso significativo a sus programas y actividades de conformidad con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, sus reglamentos de implementación y la Sección 188 de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral de 1998. Las pautas no crean nuevos requisitos legales ni cambian los requisitos existentes. Esclarece lo que la ley ya requiere con respecto a asegurar que las personas con capacidad limitada de inglés tengan acceso a la información y los servicios. Las personas con dominio limitado del inglés elegibles deben poder tener acceso a toda la gama de servicios proporcionados por los beneficiarios. El propósito, tal como se establece en las pautas actualizadas, es "ayudar a los beneficiarios a cumplir con sus responsabilidades de proporcionar un acceso significativo a las personas con capacidad limitada de inglés de conformidad con la legislación vigente". El Departamento de Trabajo de los Estados Unidos (USDOL, por sus siglas en inglés) aconseja que los recipientes están obligados por el Título VI a tomar medidas razonables para proporcionar acceso significativo a las personas con dominio limitado del inglés a programas y actividades que reciben asistencia federal a través de asistencia lingüística que sea razonable, oportuna y efectiva.

2. Autoridad Federal

- **Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964**, 42 U.S.C. §2000 et seq.45 CFR §80, No discriminación basada en raza, color o país de origen para cualquier programa que reciba asistencia financiera federal. El hecho de no proporcionar acceso significativo a la información, los beneficios y/o los servicios del programa debido a la capacidad limitada de inglés del solicitante/receptor se considera discriminación basada en el origen nacional.
- **Sección 188 de la Ley de Inversión en la Fuerza Laboral de 1998.**
- **Manual legal del Departamento de Justicia de los Estados Unidos, Título VI**, edición del 11 de enero de 2001
- **Lineamientos del Departamento de Política Laboral de los Estados Unidos sobre la Prohibición de la Discriminación por Lugar de Origen Nacional en lo que concierne a las Personas con Conocimientos Limitados de Inglés (05/29/03)**, Registro Federal, Volumen 68, Número 103, Página 32289r32305
- **Guía Final para los Receptores de Asistencia Financiera Federal con respecto a la Prohibición del Título VI Contra la Discriminación por Origen Nacional que Afectan a Personas con Limitados Dominio del Inglés.**
- **Reglamentos del Programa de Cupones para Alimentos LEP**, 7 CFR §272.4

3. **Autoridad de Massachusetts**

Orden Ejecutiva 13166 de Massachusetts del año 2000 que mejora el acceso a los servicios para personas con dominio limitado del inglés, y la Política de dominio limitado del inglés.

La Iniciativa de Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS), que apoya las disposiciones lingüísticas a través de los Estándares federales de Servicios Cultural y Lingüísticamente Apropriados (CLAS), creados en 2001. Definitions of Terms

4. **Definición de términos**

Comunicación efectiva

En un entorno de vivienda y/o servicios sociales; la comunicación efectiva ocurre cuando el personal de CHA ha tomado las medidas necesarias para asegurarse de que una persona con capacidad limitada de inglés reciba información adecuada en su idioma para comprender los servicios, los beneficios o los requisitos de los servicios o beneficios ofrecidos por CHA. Estos pasos necesarios deben permitir que un individuo tenga la oportunidad de calificar para los beneficios o servicios proporcionados por esa PHA sin demora innecesaria debido al dominio limitado del inglés de la persona. La comunicación efectiva también significa que una persona con capacidad limitada de inglés puede comunicar las circunstancias relevantes de su situación a la agencia del condado.

Interpretación

Interpretación significa la transferencia oral o hablada de un mensaje de un idioma a otro.

Persona con dominio limitado del inglés

Una persona con un dominio limitado del inglés o "LEP" no puede hablar, leer, escribir o entender el idioma inglés lo suficientemente bien como para interactuar eficazmente con el CHA.

Acceso Significativo

"El acceso significativo a los beneficios, programas y servicios es el estándar de acceso requerido de las agencias de la ciudad ya que reciben fondos federales a través del Departamento de HUD del Estado de Massachusetts El acceso significativo requiere el cumplimiento de los requisitos estatales y federales de personas con dominio limitado del inglés de las agencias según lo establecido en las leyes estatales y federales pertinentes". Para asegurar un acceso significativo para las personas con capacidad limitada de inglés, la CHA debe poner a disposición de los solicitantes/receptores de beneficios/servicios asistencia lingüística gratuita que resulte en una comunicación precisa y efectiva que no provoque demoras indebidas o la negación de los beneficios para los cuales el solicitante/receptor con dominio limitado del inglés es elegible.

Departamento de HUD, Oficina de Campo de Boston

La entidad contenida dentro del Departamento de HUD de los Estados Unidos encargada de la responsabilidad de supervisar que las PHA de Massachusetts cumplan con las leyes relevantes de derechos civiles, incluyendo las relacionadas con el dominio limitado del inglés.

Traducción

Traducción es la transferencia por escrito de un mensaje de un idioma a otro.

Documentos Vitales

Formularios o documentos diseñados y utilizados por la agencia que son fundamentales para acceder a servicios o beneficios financiados por el gobierno federal o estatal o que son exigidos por ley. Los documentos vitales pueden incluir, entre otros, solicitudes para programas diseñados, formularios de consentimiento diseñados por la agencia, cartas diseñadas por la agencia solicitando documentación de elegibilidad.

Documentos de Divulgación

Documentos diseñados por la agencia que son utilizados por la misma para brindar información al público en general pero que están dirigidos a individuos que son elegibles o pueden ser elegibles para beneficios/servicios o programas.

IV. POLÍTICA DE PLAN DE ACCESO LINGÜÍSTICO DE CHA

Todas las Autoridades de Vivienda Pública deben tomar medidas razonables para asegurar el acceso significativo de las personas con capacidad limitada de inglés a sus programas y actividades. El alcance de una obligación de las Autoridades de Vivienda Pública se determina por:

- ◆ El número o proporción de personas con dominio limitado del inglés que son elegibles para el servicio o que probablemente serán atendidas o que se encontrarán en el programa o,
- ◆ La frecuencia con la que las personas con capacidad limitada de inglés entran en contacto con el programa o;
- ◆ La naturaleza e importancia del programa para la vida de las personas y;
- ◆ Los recursos disponibles para la PHA en relación con el costo de los servicios para personas con dominio limitado del inglés.

Basado en los lineamientos anteriores, la política de la Autoridad de Vivienda de Chicopee (CHA, por sus siglas en inglés) es proporcionar acceso significativo a todas las personas que solicitan, participan en programas o reciben servicios/beneficios administrados por la CHA. El acceso significativo implica que la CHA promueva comunicaciones efectivas a las personas con capacidad limitada de inglés que buscan o reciben vivienda o participan en programas financiados por HUD o Massachusetts y administrados por la CHA.

CHA contará con mecanismos para evaluar orgánica, regular y consistentemente las necesidades de las poblaciones con capacidad limitada de inglés a las que servimos, así como a través de la implementación y el monitoreo de la adecuación de los recursos de acceso lingüístico de CHA. Esto ocurrirá a través de los siguientes mecanismos:

- ◆ Identificación del personal existente o de agencias externas que son lingüística, cultural y técnicamente capaces de prestar servicios en un idioma que no sea el inglés y/o de servir como intérpretes. CHA ha identificado sus habilidades lingüísticas con respecto a qué idioma y su nivel percibido de comunicación oral, escrita o ambas.
- ◆ CHA investigará el ajuste del alcance de los servicios de todos los contratos con servicios de traducción e interpretación, para incluir la provisión de capacidad para servicios lingüísticos según sea necesario.

Uno de los objetivos principales del Plan de Acceso Lingüístico de CHA es asegurar una interpretación y traducción significativa y precisa a los miembros de la población con dominio limitado del inglés, sordos o con dificultades auditivas a través del uso de intérpretes capacitados y competentes.

Otro de los elementos principales de un plan de acceso lingüístico eficaz y apropiado es la supervisión del plan. Con este fin, cada dos años, CHA hará lo siguiente:

- ◆ Evaluar la demografía LEP de las áreas relevantes atendidas por el CHA.
- ◆ Revisar las necesidades lingüísticas de nuestros clientes que acceden a los servicios de acceso lingüístico.
- ◆ Evaluar el conocimiento del personal y su capacidad de implementación con respecto a las políticas y procedimientos de acceso a los idiomas.
- ◆ Evaluar la viabilidad continua de las disposiciones de acceso lingüístico actualmente en vigor.

Los fondos de CHA y/o los servicios de licencias que deben ser accesibles a todos los residentes del Estado, incluyendo los que tienen un dominio limitado del inglés. La implementación de este Plan apoya al personal de CHA en el cumplimiento de los protocolos de Acceso Lingüístico y sirve para proporcionar servicios más óptimos a los clientes con discapacidad auditiva, con dificultades auditivas, con capacidad limitada de inglés y que no hablan inglés.

CHA actualmente ofrece una variedad de servicios de acceso a idiomas, incluyendo:

- ◆ Personas que requieren, solicitan o participan en sus programas y actividades para asegurar que el idioma no sea una barrera para su acceso y participación.
- ◆ CHA se compromete a promover la equidad en la vivienda y a proporcionar igualdad de acceso a las oportunidades de vivienda a todos los residentes sin importar su raza, edad, color, religión, sexo, discapacidad, credo, orientación sexual, identidad de género, estado familiar, origen nacional o fuente de ingresos, incluyendo a aquellos para quienes el inglés no es su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés.

Entre las organizaciones con las que CHA se asocia se encuentran:

The Massachusetts Commission for the Deaf & Hard of Hearing

150 Mount Vernon Street

Boston, MA 02125

<http://www.mass.gov/mcdhh>

(617) 740-1600

(617) 740-1770 TTY)

(617) 740-1699

mcdhh.office@state.ma.us

MASSACHUSETTS COMMISSION FOR THE DEAF & HARD OF HEARING

(mcdhh.office@state.ma.us)

The University of Massachusetts Amherst

College of Humanities & Fine Arts

Translation Center

129 Herter Hall, University of Massachusetts

Amherst, MA 01003-9312

(413) 545-2203 Tel

(413) 577-3400 Fax

Servicios en Línea de Rush Translate

113 Cherry St. #89466

Seattle, WA 98104

rushtranslate.com

Housing Court of Western Massachusetts

30 Elm Street

PO Box 559

Springfield, MA 01102

Existen letreros en la oficina de nuestros servicios de lenguajes. Vea el anexo para encontrar una ilustración.

V. POBLACIÓN CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS DE CHA

CHA ha determinado que el(los) idioma(s) que es(n) más probable(s) que los empleados de CHA encuentren es el español.

La metodología utilizada para determinar el idioma extranjero más prevalente fue los datos del censo de la lista de espera actual de CHA y el análisis demográfico para los residentes existentes y su hogar.

1. La población de la lista de espera de viviendas públicas es:

Caucásica	4,125	o	90%
Hispana (los hispanos pueden ser afroamericanos o caucásicos)	3,555	o	78%
Afroamericanos	366	o	8%
Asiáticos	38	o	1%
Total de la lista de espera	4,560		

2. Residentes

MA 8-1, Cabot Manor	150 unidades	72%	residentes hispanos
MA 8-2, Memorial Apartments	157 unidades	53%	residentes hispanos
MA 8-3, Canterbury Arms Apartments	76 unidades	37%	residentes hispanos
Total	383 unidades		

Las instrucciones actuales del HUD con respecto a la Guía de Refugio Seguro Específica establecen que el HUD esperará traducciones escritas basadas en una población local de beneficiarios con capacidad limitada de inglés que superen los 20 individuos o el 5% de las 383 familias alojadas por CHA. Actualmente el único grupo lingüístico con capacidad limitada de inglés que cumple el criterio existente es el español.

Los Diez Idiomas más hablados en Chicopee ** Por Censo

español
polaco
francés
portugués
ruso
italiano
vietnamita
alemán
chino
griego

Los Diez Idiomas que más aparecen en el informe de ** FLNE

español
portugués
chino
criollo haitiano
vietnamita
jemer
criollo caboverdiano
ruso
árabe
coreano

** Ver Anexo B

Si bien es importante consultar con todos estos informes al determinar las necesidades lingüísticas, cabe señalar que los datos del censo reflejan principalmente el idioma hablado en una región o comunidad; no necesariamente las necesidades de servicios. El informe del FLNE sólo refleja las posibles demandas de servicios lingüísticos en el estado o en sus regiones. Por lo tanto, el CHA debe mantener y mantiene la capacidad de prestar servicios en muchos idiomas a través de sus proveedores para brindar servicios a su población.

Idioma	Número	Porcentaje del total
Inglés	331,640	79.0
Español	55,220	13.2
Polaco	7,495	1.8
Francés	7,000	1.7
Portugués	5,965	1.4
Ruso	4,365	1.0
Italiano	3,575	0.9
Vietnamita	1,800	0.4
Alemán	985	0.2
Chino	930	0.2
Griego	920	0.2
Total	419,895	100.0

Fuente: Census.gov (idioma hablado en el hogar), 2004.

Tabla 3: FLNE y LEP de estudiantes inscritos en las ciudades y pueblos de Massachusetts en 2005

Desde Brookline hasta Edgartown

	Brookline		Cambridge		Chelsea		Chicopee		Clinton		Edgartown	
Inscripciones TOTALES	6,014		5,803		5,495		7,527		2,046		350	
FLNE/LEP	FLNE	LEP	FLNE	LEP	FLNE	LEP	FLNE	LEP	FLNE	LEP	FLNE	LEP
ESPAÑOL	192	24	494	123	3757	961	649	203	297	62	7	3
PORTUGUÉS	41	8	154	29	67	12	19	11	65	20	33	18
CHINO	257	53	113	40	16	3	23	8	6	3	1	1
CRIOLLO (HAITIANO)	16	0	406	132	51	13	0	0	10	3	0	0
VIETNAMITA	10	2	7	1	88	10	10	3	0	0	0	0
JEMER	4	0	0	0	38	1	5	1	0	0	0	0
CABOVERDIANO	2	0	28	12	12	1	13	0	0	0	0	0
RUSO	257	21	10	5	11	9	163	76	2	1	0	0
ÁRABE	11	3	36	14	22	6	3	2	2	2	0	0
COREANO	156	60	54	17	0	0	1	1	0	0	0	0
OTROS IDIOMAS	615	186	505	174	295	142	210	99	16	1	3	1
TOTAL DE ESTUDIANTES	1561	357	1807	547	4357	1158	1096	404	398	92	44	23
PORCENTAJE 2005	26.0	22.9	31.1	30.3	79.3	26.6	14.6	36.9	19.5	23.1	12.6	52.3
PORCENTAJE 2002	29.1	29.8	33.5	29.7	76.4	20.2	14.6	36.9	18.2	19.7	N/A	N/A
CAMBIO (entre 2002 y 2005)	-10.8%	-23.3%	-7.0%	1.9%	3.8%	31.6%	-0.3%	-0.1%	6.9%	17.3%	N/A	N/A

Fuente: FLNE (la primera lengua es distinta al inglés) en escuelas de Massachusetts, 2005

IV. POSIBLES MÉTODOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA POBLACIÓN CON DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

Hay dos formas principales de prestar servicios lingüísticos:

- ◆ Interpretación oral en persona o por teléfono.
- ◆ Traducción escrita.

Nuestro Plan de Acceso al Idioma aborda el uso y los proveedores de servicios de interpretación oral y traducción escrita.

En muchos casos, cuando un solicitante o residente tiene que mantener correspondencia con el personal de CHA, ese individuo a menudo tiene a una persona de habla inglesa como su intérprete personal para llevar a cabo sus negocios en la oficina de la gerencia.

- ◆ Traducción: El proceso está actualmente establecido, pero se revisará cada dos años.
- ◆ Interpretación: El proceso está actualmente establecido, pero se revisará cada dos años.
- ◆ Capacitación: Actualmente se ofrecen oportunidades de capacitación anual. Se establecerá un calendario de formación:
- ◆ Asegurar el conocimiento y las disposiciones de este PLA;
- ◆ A los revisores y/o intérpretes de traducción a bordo A un banco de idiomas, o ambos;
- ◆ Asegurar la exactitud de los revisores y/o intérpretes del banco de idiomas, o de ambos.
- ◆ Evaluación: Las medidas de evaluación se revisarán cada dos años.
- ◆ Monitoreo: El monitoreo de este LAP ocurrirá cada dos años.
- ◆ Captura de quejas: Se elaborará y mantendrá un mecanismo para captar quejas de traducción e interpretación.
- ◆ El cumplimiento con las Leyes Federales, Estatales y Locales de Acceso a Idiomas se llevará a cabo según sea necesario con un cronograma específico indicado bajo el subtítulo de monitoreo.
- ◆ Revisión y Actualización del Plan de Adecuación y Aplicabilidad: a realizarse cada dos años.

El Plan de Acceso Lingüístico de CHA se aplicará plenamente en función de la disponibilidad de recursos fiscales para aplicar el Plan de Acceso Lingüístico. Este Plan de Acceso Lingüístico ha sido desarrollado para cumplir con todas las Pautas de Acceso Lingüístico. Este Plan de Acceso Lingüístico (LAP, por sus siglas en inglés) representa nuestro plan administrativo para proporcionar acceso significativo a los servicios, programas y actividades de la Agencia por parte de las personas con dominio limitado del inglés. Este Plan de Acceso Lingüístico describe las tareas que la Agencia emprenderá para alcanzar este objetivo.

VII. DISEMINACIÓN DE INFORMACIÓN AL PERSONAL DE CHA

CHA informa a su personal sobre sus políticas para individuos con dominio limitado del inglés, los métodos para prestar servicios a las personas con dominio limitado del inglés y otra información contenida en el plan.

A todos los empleados se les proporcionan copias y se les capacita sobre la política de Derechos Civiles y política de personas con dominio limitado del inglés de la agencia durante la orientación para nuevos empleados el primer día de trabajo. Cada dos (2) años, por lo menos, se imparte capacitación a nivel de toda la agencia sobre los derechos civiles y las políticas para personas con dominio limitado del inglés.

Anexo A: Registro Federal