

Plan de acceso lingüístico



Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de California

Nombre del Coordinador de acceso lingüístico: Daniel Trejo

Teléfono: 916-907-4218

Correo electrónico: Daniel.Trejo@hcd.ca.gov y DEI@hcd.ca.gov

Tabla de contenido

Plan de acceso lingüístico	1
Introducción	4
Programas y servicios del departamento	4
Administración y gestión	5
Códigos y normas	5
Ejecutivo	6
Asistencia financiera federal	7
Desarrollo de políticas de vivienda	8
Asuntos legales	11
Legislación	11
Desarrollo Organizacional	11
Asistencia financiera estatal	11
Requisitos de acceso lingüístico e identificación de idiomas	14
Servicios lingüísticos	15
Comunicación directa en el idioma	15
Interpretación	20
Traducción	23
Coordinador de Acceso Lingüístico	30
Notificación a personas con LEP	31
Monitoreo, control de calidad y actualización del plan de acceso lingüístico	33
Proceso de monitoreo y control de calidad	33
Actualización del plan de acceso lingüístico	35

Capacitación del personal	36
Empleados que atienden directamente al público	36
Empleados que no atienden directamente al público	38
Proceso de quejas para el acceso lingüístico y servicios relacionados.....	38
Lista de documentos.....	39
Definiciones	39
Adendas	41
Administración y gestión	41
Códigos y normas	54
División Ejecutiva	85
Asistencia financiera federal	91
Desarrollo de políticas de vivienda	104
Responsabilidad de Vivienda: Vivienda Accesorio	119
Asuntos legales	140
Legislación	146
Desarrollo Organizacional	148
Asistencia financiera estatal	151
Apéndice A: Los 10 idiomas principales hablados por personas con LEP en cada condado de California	160

Introducción

La Agencia de Negocios, Servicios al Consumidor y Vivienda de California (BCSH, por sus siglas en inglés) adoptó las Directrices del Plan de acceso lingüístico el 14 de enero de 2025. Las directrices requieren que cada departamento de la BCSH desarrolle un Plan de acceso lingüístico. Este trabajo es parte de garantizar un acceso significativo a los programas y servicios.

La BCSH y sus departamentos brindarán acceso a información, programas y servicios a personas con dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés). El plan garantizará que el idioma no sea una barrera para acceder a los programas de vivienda, servicios, beneficios, licencias y otras funciones del departamento, y otros servicios proporcionados por nuestro Departamento.

Al desarrollar este Plan de acceso lingüístico, hemos revisado:

- Nuestros programas y servicios para el público.
- Las maneras en que nos comunicamos con el público y las personas a las que atendemos.
- Cómo proporcionamos actualmente información y servicios en otros idiomas además del inglés.

Programas y servicios del departamento

La misión del Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de California (en adelante HCD, por sus siglas en inglés o departamento) es promover viviendas seguras y asequibles y desarrollar comunidades vibrantes, inclusivas y sostenibles para todos los habitantes de California. El HCD trabaja principalmente con desarrolladores de viviendas locales, ciudades, condados y organizaciones sin fines de lucro para brindar una amplia gama de servicios y programas.

Nota: Este documento cambia con el tiempo a medida que se actualizan nuestros programas, equipos o servicios.

El Plan de acceso lingüístico del HCD se enfoca en programas y servicios que se brindan directamente al público, específicamente a individuos, familias y miembros de la comunidad que buscan apoyo para la vivienda y recursos relacionados. A continuación se muestra una lista de los equipos del HCD que brindan o facilitan directamente programas y servicios para nuestra población objetivo y personas del público. Esta lista está organizada por división,

programa(s) público(s) relevante(s) o equipos o personal de servicio público, según corresponda:

Administración y gestión

Equipos de Administración y gestión:

- **Sistemas Contables y Cuentas por Cobrar:** Registra recibos, deposita dinero entrante, configura cuentas en el sistema FI\$CAL y actualiza la tabla FI\$CAL.
- **Oficina de Servicios Empresariales:** Proporciona servicios de adquisiciones, instalaciones y administración para todo el Departamento.
- **Secciones de Servicios por Contrato:** Procesa y ejecuta préstamos, subvenciones y contratos de servicios.
- **Pagos Federales/Fondo Revolvente de Oficina:** Procesa los pagos de facturas de proveedores y reembolsos de viáticos de empleados.
- **Unidad de Adquisición de Talento:** Atrae talento diverso y de alto desempeño a través de prácticas de contratación inclusivas y transparentes, utilizando herramientas innovadoras para apoyar la misión y los valores del Departamento.

Códigos y normas

Equipos de códigos y normas:

- **Administración y operaciones:** Apoya las funciones comerciales y administrativas de la división y supervisa las instalaciones, las operaciones de la sala de correo, los suministros y las actividades de la cuenta del solicitante.
- **Servicios y Sección de Procesamiento Automatizado (APSS, por sus siglas en inglés) y Centro de Contacto:** Los APSS reciben y procesan todas las solicitudes y renovaciones de registro y escrituración en la sede, mientras que el Centro de Contacto responde y dirige las llamadas relacionadas.
- **Operaciones de campo, Oficina del Área Norte (NAO, por sus siglas en inglés):** Maneja permisos para realizar cambios o reparaciones en parques de casas móviles y edificios prefabricados y examina quejas sobre problemas de salud y seguridad.

- **Operaciones de campo, Oficina del Área Sur (SAO, por sus siglas en inglés):** Otorgan permisos para la construcción y verifica el trabajo en el campo para asegurarse de que sigan las reglas de seguridad.
- **Unidad de Cumplimiento del Código:** Inspecciona las instalaciones de vivienda para empleados y examina las quejas relacionadas con esos espacios.
- **Sección de Regulaciones de Vivienda:** Administra todas las reglas y leyes de la división.
- **Casas móviles/viviendas construidas en fábrica (MH/FBH, por sus siglas en inglés):** Se asegura de que las casas móviles y las casas construidas en fábrica se construyan de acuerdo con las leyes estatales y federales.
- **Parques de casas móviles (MHP, por sus siglas en inglés) y parques de ocupación especial/Vivienda para empleados:** Maneja solicitudes y otorga permisos para administrar viviendas para empleados, parques de casas móviles y parques de ocupación especial; y otorga certificados para demostrar que los parques cumplen con las reglas.
- **Programa de Protección de la Ley de Residencia de Casas Móviles/Centro de Asistencia de Casas Móviles (MRLPP/MAC, por sus siglas en inglés):** Recibe quejas de personas que viven en casas móviles o parques y ayuda a resolver problemas entre los propietarios y los administradores o propietarios de los parques.
- **Licencias ocupacionales (OL, por sus siglas en inglés):** Se asegura de que las personas sigan las reglas para licencias, depósitos en garantía y ventas de viviendas ofreciendo capacitación, verificando quejas y tomando medidas cuando se rompen las reglas.
- **Registro y escrituración (RT, por sus siglas en inglés):** Otorga documentos de registro y escrituras para casas prefabricadas nuevas o usadas, modulares comerciales, casas flotantes y campers de camionetas.

Ejecutivo

Equipos ejecutivos:

- **Oficina del Director (DO, por sus siglas en inglés):** Ayuda a administrar los programas y reglas de vivienda para California, y trabaja con la Oficina del Gobernador, agencias estatales, legisladores y otros para encontrar formas de crear más viviendas.

- **Igualdad de oportunidades en el empleo (EEO, por sus siglas en inglés):** Trabaja para evitar el trato injusto y garantizar la equidad en todas las áreas de empleo.

Asistencia financiera federal

Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario (CDBG, por sus siglas en inglés)

Proporciona fondos anuales a estados, ciudades y condados para apoyar iniciativas de desarrollo comunitario. El objetivo es garantizar que las personas, en particular aquellas con ingresos bajos a moderados, tengan acceso a viviendas de calidad, un entorno seguro y habitable y mayores oportunidades económicas.

Contacto: CDBG@hcd.ca.gov

HOME Asociaciones de inversión (HOME)

Ofrece fondos federales a las jurisdicciones locales para apoyar la creación de viviendas asequibles para hogares de bajos ingresos. Este programa es un recurso clave para desarrollar y conservar viviendas de alquiler asequible y viviendas para propietarios.

Contacto: home@hcd.ca.gov o homeprograms@hcd.ca.gov

HOME: Plan de Rescate Estadounidense (HOME-ARP, por sus siglas en inglés)

Una asignación especial bajo el programa HOME diseñada para abordar la falta de vivienda y apoyar a las personas en riesgo de quedarse sin hogar a través de asistencia para la vivienda, servicios de apoyo y desarrollo de refugios no colectivos.

Contacto: HPSP@hcd.ca.gov

Fondo Fiduciario Nacional de Vivienda (NHTF, por sus siglas en inglés)

Se enfoca en aumentar y conservar la oferta de viviendas asequibles para personas y familias de ingresos extremadamente bajos, ayudando a abordar las necesidades de vivienda más críticas de la nación.

Contacto: NHTFNOFA@hcd.ca.gov

Equipos federales de asistencia financiera:

- **Respuesta y operaciones ante desastres:** Proporciona apoyo operativo, de políticas y de programas a programas de recuperación ante desastres a largo plazo financiados por el gobierno federal.
- **Subvenciones para soluciones de emergencia (ESG, por sus siglas en inglés):** Proporciona fondos federales para actividades que abordan la falta de vivienda según los requisitos estatales y la Ley federal de Asistencia de Emergencia para Personas sin Hogar y Transición Rápida a la Vivienda (HEARTH, por sus siglas en inglés).
- **Servicios federales de operaciones y apoyo:** Brindan apoyo y servicios diarios a todas las partes de la división.
- **Informes del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD, por sus siglas en inglés):** Trabaja con el gobierno federal para obtener fondos y apoyo para programas comunitarios y de vivienda en áreas más pequeñas de California que generalmente no reciben mucha ayuda del gobierno.
- **Programas de vivienda unifamiliar:** Administra subvenciones federales que ayudan a los propietarios a reconstruir después de desastres declarados por el gobierno federal.

Desarrollo de políticas de vivienda

Programa de incentivos Provivienda (PIP, por sus siglas en inglés)

Recompensa a los gobiernos locales con la designación de provivienda con fondos adicionales para construir viviendas asequibles.

Contacto: prohousingincentive@hcd.ca.gov

Subvenciones Regionales de Planificación de Acción Temprana de 2021 (REAP, por sus siglas en inglés)

Es un programa flexible que trabaja para aumentar la vivienda en lugares para reducir el tráfico de vehículos.

Contacto: REAP2021@hcd.ca.gov

Asistencia y prevención de la falta de vivienda tribal (Tribal HHAP, por sus siglas en inglés)

Proporciona fondos flexibles para abordar la falta de vivienda en las comunidades tribales.

Contacto: TribalHHAP@hcd.ca.gov

Programa de Subvenciones de Contrapartida del Gobierno Local (LGMG, por sus siglas en inglés) y Sitios Excedentes

Trabaja para crear viviendas asequibles en el exceso de propiedad estatal.

Contacto: ExcessSitesMatch@hcd.ca.gov

Fondo de Resolución de Campamentos (ERF, por sus siglas en inglés)

Brinda servicios y apoyos a las personas sin hogar en campamentos.

Contacto: hpddhomelessnessgrants@hcd.ca.gov

Revisión e implementación del elemento de vivienda

Todos los gobiernos locales deben adoptar planes y brindar oportunidades para el desarrollo de viviendas, estos planes son revisados por el HCD.

Contacto: HousingElements@hcd.ca.gov

Evaluación Regional de Necesidades de Vivienda (RHNA, por sus siglas en inglés)

Es un proceso que busca garantizar que las ciudades y los condados planifiquen suficientes viviendas en el ciclo del Elemento de Vivienda.

Contacto: CAHousingFuture2040@hcd.ca.gov

Promoción afirmativa de la vivienda justa (AFFH, por sus siglas en inglés)

Asegura que los estados y las ciudades trabajen para abordar el legado continuo de la exclusión geográfica y la discriminación históricas.

Contacto: AFFHGuidance@hcd.ca.gov

Cumplimiento de la Ley de Uso de Terrenos Excedentes

Tiene como objetivo hacer que los terrenos públicos de propiedad local que ya no se necesitan para fines gubernamentales estén disponibles para construir viviendas asequibles.

Equipos de desarrollo de políticas de vivienda:

- **Unidad de Datos e Innovación (Sección de Datos de Vivienda):** Recopila datos anuales de producción de viviendas y datos mensuales de vales de vivienda de las autoridades de vivienda pública en California.
- **Unidad de Datos e Innovación (Sección de Investigación):** Dirige proyectos de investigación de vivienda con agencias estatales, universidades y socios comunitarios, incluidos estudios sobre viviendas sociales y para trabajadores agrícolas y el plan de vivienda estatal.
- **Unidad de Vivienda Justa (FHU, por sus siglas en inglés):** Se asegura de que los programas del HCD cumplan con las leyes de vivienda justa y ayuda a determinar cuántas viviendas se necesitan en cada región.
- **FHU: Programa de Asistencia Indígena de California (CIAP, por sus siglas en inglés)/Asuntos Tribales:** Ayuda a las tribus nativas americanas a acceder a fondos estatales de vivienda y garantiza que las voces tribales se incluyan en los programas de vivienda.
- **Unidad de Responsabilidad de Vivienda (HAU, por sus siglas en inglés):** Ayuda a los gobiernos locales a seguir las leyes estatales de vivienda y toma medidas si no las cumplen.
- **HAU: Unidad de vivienda accesoria (ADU, por sus siglas en inglés):** Revisa las reglas locales sobre unidades de vivienda accesorias para asegurarse de que cumplan con las leyes estatales y brinde ayuda técnica.
- **HAU: Proyecto de ley 9 del Senado:** Revisa las reglas locales para asegurarse de que sigan el Proyecto de Ley del Senado (SB, por sus siglas en inglés) 9 y brinda ayuda técnica.
- **Conservación proactiva de la vivienda:** Trabaja para mantener la vivienda asequible disponible mediante la gestión de desarrollos cuyos límites de renta o contratos están por vencer.
- **Subvenciones e incentivos de planificación:** Administra las subvenciones de planificación que ayudan a los gobiernos locales a planificar la vivienda, como las subvenciones de Planificación de Acción Temprana Local (LEAP, por sus siglas en inglés) y Planificación de Acción Temprana Regional (REAP, por sus siglas en inglés).
- **Política y apoyo del programa (PPS, por sus siglas en inglés)—monitoreo de subvenciones y asistencia técnica:** supervisa el monitoreo de subvenciones y brinda ayuda para mejorar el desempeño del programa de subvenciones para personas sin hogar.

- **PPS—Diseño del programa de subvenciones para personas sin hogar:** Desarrolla y administra solicitudes de financiamiento y contratos para programas de subvenciones para personas sin hogar.
- **Expansión de terrenos excedentes:** Revisa los documentos de las agencias locales para asegurarse de que sigan las reglas sobre la venta de terrenos excedentes.

Asuntos legales

Equipos de Asuntos Legales:

- **Cumplimiento y litigios:** Maneja las respuestas a las solicitudes y citaciones de la Ley de Registros Públicos.
- **Apoyo de Administración Legal (LAS, por sus siglas en inglés):** Ayuda a los abogados y divisiones del HCD con tareas legales.

Legislación

Equipo de legislación:

- **Legislación:** Actúa como defensor legislativo del Departamento para ayudar a California a encontrar soluciones innovadoras y prácticas a sus desafíos de vivienda y garantizar el acceso a la vivienda y comunidades sostenibles.

Desarrollo Organizacional

Equipo de Desarrollo Organizacional:

- **Unidad de Diversidad, Equidad, Inclusión y Accesibilidad (DEIA, por sus siglas en inglés):** Trabaja para garantizar que nuestro lugar de trabajo y los programas del HCD sean justos, inclusivos y respetuosos para todos, sin importar su origen o identidad.

Asistencia financiera estatal

Programa de viviendas multifamiliares

Proporciona préstamos para viviendas de alquiler para hogares de bajos ingresos.

Contacto: SuperNOFA@hcd.ca.gov

Programa de subvenciones para infraestructura de relleno

Promueve desarrollos de viviendas de relleno mediante la financiación de infraestructura.

Contacto: Infill@hcd.ca.gov

Programa de Financiamiento de Resolución de Campamentos (ERF)

Ayuda a las personas sin hogar en campamentos a encontrar una vivienda segura y estable.

Contacto: hpddhomelessnessgrants@hcd.ca.gov

SuperNOFA

Agiliza las directrices, las solicitudes y la liberación de varios recursos estatales de financiamiento de viviendas asequibles.

Contacto: SuperNOFA@hcd.ca.gov

Super NOFA de viviendas para propietarios

Trabaja para hacer que los programas de vivienda para propietarios sean accesibles para los desarrolladores y las comunidades.

Contacto: HOSN@hcd.ca.gov

Programa de reestructuración de la cartera de préstamos

Trabaja para conservar las unidades de vivienda asequibles que se habrían perdido.

Contacto: HCDTransactionUnit@hcd.ca.gov

Programa del Fondo Fiduciario de Vivienda Local (LHTF, por sus siglas en inglés)

Proporciona fondos de contrapartida a fondos fiduciarios de vivienda locales y regionales para la creación de viviendas y refugios asequibles.

Contacto: LHTF@hcd.ca.gov

Programa de Oportunidad y Revitalización de Viviendas Prefabricadas

Proporciona fondos para financiar, adquirir o convertir parques de casas móviles en viviendas asequibles para propietarios.

Contacto: MORE@hcd.ca.gov

Programa no hay lugar como el hogar (No Place Like Home)

Financia viviendas de apoyo para personas necesitadas o servicios de salud mental y riesgo de falta de vivienda crónica.

Contacto: NPLH@hcd.ca.gov

Asignación de vivienda local permanente

Proporciona fondos a los gobiernos locales para necesidades de vivienda no cumplidas.

Contacto: PLHA@hcd.ca.gov

Programa de Reinversión de Cartera (PRP, por sus siglas en inglés)

Trabaja para conservar los desarrollos de viviendas asequibles financiados y existentes.

Contacto: portfolioreinvestment@hcd.ca.gov

Equipos estatales de asistencia financiera:

- **Gestión de activos y cumplimiento fiscal (AMC, por sus siglas en inglés):** Administra programas de préstamos como el Programa de Asistencia por Desastres Naturales de California (CALDAP, por sus siglas en inglés) para propiedades de alquiler, el proyecto de adquisición de la Solicitud de Responsabilidad de Vivienda Consolidada (CHAAP, por sus siglas en inglés), el Programa de Rehabilitación de Vivienda de California (CHRP, por sus siglas en inglés) y el programa de Asistencia Estatal para la Rehabilitación de Terremotos (SERA, por sus siglas en inglés) y ayuda con los pagos de préstamos y el apoyo lingüístico por correo postal, correo electrónico y teléfono.
- **Oficina de Servicios para Migrantes (OMS, por sus siglas en inglés):** Supervisa 24 centros de vivienda para trabajadores agrícolas y brinda apoyo a sus familias durante la temporada de cosecha.
- **Gestión de subvenciones estatales (SGM, por sus siglas en inglés):** Apoya a los beneficiarios en el uso adecuado de los fondos, el seguimiento de las reglas y la finalización de proyectos de vivienda, incluida la administración del Programa de Subvenciones de Vivienda para Trabajadores Agrícolas (FWHG, por sus siglas en inglés) de Joe Serna, Jr. para construir y reparar viviendas para trabajadores agrícolas.

Requisitos de acceso lingüístico e identificación de idiomas

El HCD utilizó el Método 2 para identificar los idiomas más comunes con los que nuestro Departamento entra en contacto con el público; este método incluye el análisis de los cinco idiomas principales identificados por los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de EE. UU. (C16001).

En la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre de 1973 (Ley Dymally-Alatorre), el español era el único idioma que cumplía con el umbral definido en la ley.

Para apoyar mejor nuestros programas, hemos incluido un apéndice de los 10 principales idiomas diferentes al inglés que se hablan en cada condado. Esto garantiza que el programa tenga acceso a la información lingüística más relevante para los habitantes de California a los que atiende.

También hemos considerado cualquier otra ley o requisito específico del programa. Nada en este plan debe interpretarse como una disminución de los requisitos de acceso lingüístico que pueden incluirse en las subvenciones, préstamos y otros servicios del HCD. Este Plan de acceso lingüístico sirve para demostrar los requisitos mínimos para todos los programas del HCD, pero no debe usarse para limitar los requisitos más amplios que pueden promulgarse para garantizar la equidad lingüística y la accesibilidad para todos los habitantes de California.

Estas fuentes incluyen, entre otras:

- Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
 - Orden Ejecutiva Federal 13166 (revocada a partir del 1 de marzo de 2025)
- Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés, Sección 12132)
- *Constitución de California*, Artículo I, Sección 31
- Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre: *Código de Gobierno de California (GC, por sus siglas en inglés)*, secciones 7290–299.8
- Sección del Código de Gobierno § 11135, y siguientes, Sección 11435.15 del Código de Gobierno
- Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD): Guía final para los beneficiarios de asistencia financiera federal con respecto a

la prohibición del Título VI contra la discriminación por origen nacional que afecta a las personas con dominio limitado del inglés (*Registro Federal*, Volumen 71, Número 13, páginas 2732–2754)

- Plan de acceso lingüístico de California
- Política de acceso lingüístico del HCD
- Requisitos para el Aviso de Disponibilidad de Fondos (NOFA, por sus siglas en inglés) o acceso lingüístico al Super NOFA
- Oficina de Datos e Innovación: Norma de equidad en lenguaje sencillo

Tenga en cuenta que este plan **no** aborda el proceso del HCD para realizar o informar sobre la encuesta de idiomas bienal requerida por la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre.

Servicios lingüísticos

Esta sección incluye las acciones que el HCD tomará para proporcionar información y servicios en idiomas diferentes al inglés.

Las personas que reciben beneficios o solicitan servicios del HCD tienen derecho a recibir su asistencia en su idioma preferido sin costo alguno. Para garantizar la igualdad de acceso, los empleados del HCD no deben negar servicios o información a nadie en función de sus necesidades lingüísticas. Los empleados deben brindar la misma calidad y nivel de servicio a las personas con LEP que a las personas que hablan inglés, utilizando el idioma preferido de la persona siempre que sea posible.

Además, el HCD se compromete a utilizar un lenguaje sencillo para ayudar a las personas a comprender documentos complejos o técnicos del HCD. Las personas pueden solicitar que se les proporcione información en términos más sencillos. Si alguien no entiende los materiales escritos, independientemente de su idioma, los empleados deben ayudar explicando el contenido claramente o poniéndolos en contacto con alguien que pueda ayudarlo.

Comunicación directa en el idioma

El HCD tiene personal que habla idiomas diferentes al inglés donde más se les necesita. Esto significa poner personal bilingüe o multilingüe en oficinas y programas donde muchas personas no hablan bien inglés. Esto ayuda a garantizar que el público pueda entendernos y que nosotros podamos entender al público. Analizamos cuántas personas necesitan ayuda en otros

idiomas antes de decidir dónde colocar personal bilingüe. El HCD participa en una encuesta de idiomas estatal cada dos años y nos ayuda a saber dónde se necesita más personal bilingüe. El HCD también considera el presupuesto y sigue las reglas de la Agencia y de CalHR cuando hacemos esto. El Coordinador de Acceso Lingüístico revisa los resultados de la encuesta y alerta a los programas sobre las necesidades lingüísticas, y luego coordina con Recursos Humanos (RR. HH.) para asegurarse de que tengamos suficiente personal bilingüe.

Las divisiones y los programas pueden solicitar consultas y apoyo adicional para identificar los idiomas apropiados más allá de la lista de umbrales. Esto puede ser especialmente impactante en regiones con grandes poblaciones que pueden hablar una variedad de idiomas diferentes, o en tiempos de desastre cuando la información oportuna y accesible es fundamental.

Personal bilingüe certificado y voluntarios de idiomas

El HCD utiliza primero personal bilingüe certificado siempre que sea posible. Estos son trabajadores que pasaron una prueba para demostrar que hablan bien otro idioma. Se desempeñan en trabajos especiales que requieren habilidades lingüísticas. Si no tenemos un miembro del personal certificado disponible, podemos pedir ayuda a otro trabajador bilingüe o multilingüe. Estos trabajadores **no están certificados**, pero aún pueden ofrecerse como voluntarios si su supervisor lo autoriza o si la interacción es corta y cuando no hay nadie más disponible para ayudar.

Antes de utilizar personal voluntario bilingüe o multilingüe, intentaremos utilizar un intérprete profesional por teléfono. Esto es para garantizar que la comunicación sea precisa y justa. Cuando conocemos por primera vez a alguien de forma presencial que puede no hablar inglés, utilizamos un software de traducción y la función "Detectar idioma", intérpretes y la tarjeta "Yo hablo" para averiguar qué idioma habla la persona. Esto nos ayuda a descubrir rápidamente cómo ayudar a las personas en su propio idioma. Estas tarjetas se guardan en el mostrador de recepción, están disponibles digitalmente y se pueden usar durante visitas e inspecciones. Fueron desarrolladas por el Estado de California para ayudar al personal de California a identificar muchos idiomas. También utilizamos software de identificación de idiomas en nuestros dispositivos de trabajo, como teléfonos celulares y computadoras portátiles, para ayudar a comunicarnos de manera más eficiente.

El personal bilingüe y multilingüe certificado o los intérpretes privados contratados brindarán servicios lingüísticos a las personas con LEP. Según la ley estatal, está prohibido que el HCD no tome medidas razonables para garantizar un acceso significativo a su programa y actividades, incluso mediante el uso de

servicios de comunicación alternativos. Los servicios lingüísticos serán gratuitos. El HCD no reembolsará los servicios de interpretación privada que usted obtenga cuando visite nuestra oficina.

Certificación bilingüe

El HCD identifica al personal bilingüe y evalúa la fluidez del idioma para certificar al personal. El proceso de certificación puede ser iniciado por el líder del programa o el Coordinador de Acceso Lingüístico.

En algunos casos, el Coordinador de Acceso Lingüístico identifica la necesidad de apoyo bilingüe después del análisis de la Encuesta de Idiomas estatal en función de las necesidades específicas del programa. Luego, el coordinador notifica al líder del programa correspondiente para iniciar la solicitud con Recursos Humanos.

Alternativamente, un líder de programa puede identificar la necesidad de apoyo bilingüe en función de las demandas operativas o de servicio comunitario.

Una vez que se establece la necesidad, el líder del programa envía la solicitud requerida a RR. HH., que incluye:

- Completar los formularios correspondientes
- Documentación o justificación de que al menos el 10 por ciento de las tareas laborales del empleado implicarán brindar apoyo o servicios en un idioma diferente al inglés.

RR. HH. coordina la programación de un examen de competencia lingüística que cumple con la [norma ASTM F2889](#) (anteriormente la Sociedad Estadounidense de Materiales de Evaluación), lo que garantiza la evaluación de las habilidades para hablar, escuchar, leer y escribir de acuerdo con la escala de la [Mesa Redonda Interinstitucional de Idiomas](#) (ILR, por sus siglas en inglés).

Para calificar para la designación bilingüe, los empleados deben obtener al menos un nivel 2 de la ILR. Un Nivel 2 de la ILR en escuchar y hablar indica que el empleado puede satisfacer la mayoría de las necesidades de comunicación en el lugar de trabajo con un uso del lenguaje generalmente eficaz, aunque a veces imperfecto. A menudo habla con fluidez y puede analizar temas en su campo.

Los empleados elegibles para la certificación bilingüe generalmente trabajan en los siguientes entornos:

- Puestos de contacto directo con el público o participación directa con individuos.
- Puestos que requieren interpretación (hablada) o tareas bilingües especializadas para apoyar las operaciones del HCD o atender a personas con dominio limitado del inglés.

Una vez completadas las pruebas, RR. HH. notifica al Coordinador de Acceso Lingüístico, quien, en consecuencia, actualiza el Directorio de Personal Multilingüe del Departamento y elimina cualquier deficiencia pendiente de personal bilingüe.

Un empleado puede dejar de ser elegible para el pago bilingüe bajo las siguientes condiciones:

- Las tareas bilingües del empleado se reducen o eliminan.
- El empleado se transfiere a un puesto designado no bilingüe.
- El empleado se separa del HCD.

Nota importante: Las pruebas de competencia califican al personal **solo** para las **tareas de habla** bilingüe. Los empleados deben obtener acreditaciones o certificaciones separadas para realizar tareas formales de interpretación (hablada) o traducción (escrita). El HCD no evalúa la escritura o la traducción, ya que las normas para aprobar los exámenes de traducción escrita son rigurosas y muchos miembros del personal bilingüe altamente competentes los encuentran difíciles de aprobar. Como resultado, CalHR ha dirigido al HCD para que se centre en evaluar las habilidades prácticas de comunicación oral que respaldan directamente las responsabilidades bilingües del día a día.

Aunque los empleados no son traductores certificados, pueden revisar el contenido escrito para determinar si debe enviarse a un proveedor de traducción para su procesamiento formal. El personal bilingüe también puede responder correos electrónicos sencillos o de rutina en un idioma diferente al inglés, siempre y cuando el contenido no requiera traducción formal o precisión legal o técnica.

Intérpretes informales y personales

El HCD tiene proveedores de idiomas que pueden brindar soporte en más de 200 idiomas tanto de forma presencial como en circunstancias virtuales. Nuestros proveedores emiten documentos en letra grande, asistencia de audio,

braille, subtítulos ocultos, interpretación (hablada o gestual) y traducción (por escrito).

Desaconsejamos el uso de un intérprete no oficial, incluidos familiares o amigos. Esto es para ayudar a proteger la privacidad de la persona y asegurarse de que la información se transmita con precisión.

Las excepciones para los intérpretes no oficiales incluyen:

- Situaciones de emergencia.
- Obtener información no esencial, como identificar el idioma preferido de la persona.
- Eventos públicos o cuando no hay un intérprete calificado disponible.
- Los departamentos que administran los exámenes de licencia pueden establecer sus propias directrices, normas y requisitos de intérpretes para los exámenes.

El HCD reconoce y apoya el derecho del público a rechazar nuestros servicios de interpretación proporcionados. Para las personas que eligen rechazar estos servicios, tenemos una Exención de servicios de interpretación. Este formulario garantiza que su negativa esté documentada y confirma que el HCD no es responsable de posibles errores o malentendidos en las comunicaciones debido a la ausencia de interpretación profesional. Los niños menores de 18 años no pueden firmar este formulario. En tales casos, es posible que un tutor o representante legal deba decidir en nombre del menor. Se debe proporcionar una copia firmada de la exención a la persona, y el Coordinador de Acceso Lingüístico almacenará la exención para fines de mantenimiento de registros y cumplimiento.

Niños utilizados como intérpretes

Los niños menores de 18 años no deben utilizarse como intérpretes. En casos excepcionales, esto puede permitirse solo después de que el HCD haya ofrecido primero un intérprete calificado sin costo alguno. Esta política protege la privacidad de los adultos y garantiza que los niños no se encuentren en situaciones inapropiadas o estresantes.

Si una persona insiste en que un niño menor actúe como su intérprete, puede elegir hacerlo. Sin embargo, el HCD también debe proporcionar un intérprete calificado. En este caso, la versión de la comunicación del intérprete calificado se considerará el registro oficial. Los empleados del HCD deben explicar (en el idioma preferido de la persona, con la ayuda de un intérprete calificado) que:

- La comunicación puede involucrar temas complejos o delicados.
- El HCD no puede usar a un niño (menor de 18 años) como intérprete calificado.
- Se proporcionará un intérprete contratado por el estado sin costo para la persona.

Un menor solo puede ayudar con lo siguiente:

- Identificar el idioma hablado por la persona
- Ayudar a reprogramar la cita

Interpretación

El HCD se compromete a asegurarse de que todos los habitantes de California puedan acceder a nuestros servicios y programas. Esto incluye interpretación gratuita de lenguaje hablado y de señas para personas que tienen un dominio limitado del inglés o usan lenguaje de señas, así como apoyos adicionales para personas con discapacidades que pueden necesitar adaptaciones.

El HCD trabaja con nuestros proveedores para proporcionar los siguientes servicios gratuitos de interpretación y comunicación:

- Interpretación telefónica para muchos idiomas hablados
- Interpretación por videoconferencia para lenguajes de señas e idiomas hablados
- Interpretación de forma presencial para eventos o citas programadas
- Subtítulos en tiempo real para reuniones y eventos públicos
- También ofrecemos soporte para el lenguaje de señas americano (ASL, por sus siglas en inglés) y el lenguaje de señas mexicano (LSM, por sus siglas en inglés), y más.

Para servicios de interpretación de forma presencial

Para interacciones directas con personas, eventos, inspecciones o reuniones, los empleados pueden comunicarse directamente con nuestro proveedor de servicios lingüísticos **Focus Interpreting** a través de:

- **Teléfono:** (800) 374-5444

- **Correo electrónico:** assignments@focusinterpreting.com (cc: DEI@hcd.ca.gov)

Para la interpretación planificada, el empleado proporcionará:

- Detalles del evento.
- El idioma o idiomas necesarios.
- Detalles como fecha, hora, lugar y cualquier condición especial (p. ej., caminar, sentado o si se planean descansos).
- Si corresponde, el personal compartirá con el intérprete cualquier material que se utilizará, diapositivas o folletos.

El empleado también debe proporcionar un contacto de respaldo. Después de recibir la cotización del servicio por parte del proveedor, la Unidad de DEIA verificará la financiación y aprobará la solicitud.

Para eventos virtuales

El personal puede solicitar servicios de interpretación virtual para reuniones públicas, reuniones generales o citas, enviar un correo electrónico a nuestro proveedor de servicios lingüísticos al info@iugroup.com (cc: DEI@hcd.ca.gov) con los detalles del evento. El proveedor necesitará:

- Tipo de idioma necesario (hablado o lenguaje de señas).
- Fecha, hora, duración del evento.
- Tipo de plataforma en línea o virtual con un enlace.

El empleado incluirá el nombre de la reunión o de la persona, y cualquier información de acceso relevante para las plataformas virtuales. Las solicitudes deben enviarse al menos **10 días hábiles** antes del evento, y las cancelaciones deben hacerse con al menos **24 horas** de anticipación para evitar cargos innecesarios. Una vez que el proveedor proporcione una cotización, la Unidad de DEIA confirmará la financiación y aprobará la solicitud.

Para interpretación por videoconferencia

Los empleados pueden acceder a los servicios de interpretación por videoconferencia para idiomas hablados y lenguajes de señas a través de dispositivos de escritorio o portátiles a través del sitio web de nuestro proveedor ([Interpreters Unlimited](#)). Después de identificar el idioma necesario, utilizando el cartel "Apunte a su idioma" u otros mecanismos, el personal puede iniciar sesión en la plataforma del proveedor utilizando los datos de inicio de sesión proporcionadas internamente por la Unidad de DEIA. Una vez que haya

iniciado sesión, el personal seleccionará el idioma apropiado y se conectará un intérprete en tiempo real. Los empleados se presentarán e indicarán que están llamando del HCD, explicarán la naturaleza del servicio y continuarán la conversación con el intérprete que estará facilitando la comunicación.

Para la transcripción del lenguaje hablado

Los videos en línea producidos por el HCD pueden estar disponibles en otros idiomas bajo solicitud. Cuando sea posible, estos videos se pueden producir en otros idiomas para garantizar un acceso más amplio para las personas con LEP.

El HCD proporciona servicios de subtítulos ocultos y subtítulos en tiempo real para apoyar la accesibilidad total para las personas del público que son sordas o con problemas de audición. Estos servicios se brindan a través de un proveedor certificado, **Global Captioning Solutions, Inc.**, ya sea de forma remota o de forma presencial. Los servicios deben estar disponibles en inglés y otros idiomas; como mínimo, los idiomas más comunes en California (consulte el Apéndice A).

Nuestro proveedor de servicios de subtítulos ocultos y subtítulos en tiempo real debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Certificado en Traducción en Tiempo Real para Accesibilidad en la Comunicación (CART, por sus siglas en inglés) y/o en subtítulos ocultos
- Capacidad para realizar subtítulos en tiempo real a un mínimo de 180 palabras por minuto con al menos un 96 por ciento de precisión.
- Capacidad para proporcionar servicios de subtítulos seguros y encriptados para proteger los datos confidenciales.

Para solicitar servicios de subtítulos ocultos o subtítulos en tiempo real, un programa del HCD puede comenzar solicitando una cotización del proveedor por correo electrónico a scheduling@ecaptions.com (cc: DEI@hcd.ca.gov). Los programas deben incluir:

- El video que requiere subtítulos como archivo adjunto.
- El guion o los puntos a tratar correspondientes.
- El conteo total de palabras y páginas.

Una vez que el proveedor responde con una cotización, el programa debe confirmar que la Unidad de DEIA también haya recibido una copia.

Para los subtítulos en tiempo real, los programas deben agendar una sesión previa a la reunión de 15 a 30 minutos el día del servicio para realizar revisiones

del sistema y garantizar una integración sin problemas. Los subtítulos deben permitir:

- Interacción en tiempo real
- Desplazamiento automático
- Desplazamiento manual
- Búsqueda y selección de texto

La Unidad de DEIA revisará la cotización y verificará los fondos disponibles bajo el contrato. Si hay fondos suficientes disponibles, la Unidad de DEIA aprobará la solicitud y autorizará al proveedor a comenzar el trabajo. Una vez que se complete la provisión de subtítulos, el proveedor entregará el producto terminado utilizando el método de entrega acordado. La Unidad de DEIA procesará y gestionará las facturas de estos servicios.

Traducción

Los servicios de traducción se utilizan para convertir los materiales escritos del HCD a otros idiomas para apoyar a las personas con LEP. La traducción requiere conocimientos y habilidades especiales; por lo tanto, los empleados bilingües certificados por HCD **no** pueden realizar traducciones escritas formales. Las traducciones escritas formales incluyen escenarios que son de naturaleza legal, afectan los derechos, beneficios o estado de vivienda de una persona, o transmiten información crítica del programa. Todos los servicios formales de traducción escrita deben solicitarse a través del proveedor contratado por el HCD para garantizar la calidad y el cumplimiento de las normas estatales.

Si un miembro del público se comunica con un empleado del HCD, o si un empleado nota que la persona tiene problemas para comprender la información escrita, debemos ofrecer apoyo. Este apoyo puede incluir traducir los materiales, explicarlos en palabras más fáciles o proporcionar una versión en lenguaje sencillo. También trabajamos para que la información escrita sea más fácil de leer mediante el uso de fuentes más grandes, una estructura clara y un formato accesible.

El HCD identifica y traduce documentos vitales tan pronto como se finaliza un documento y se determina que es vital.

El HCD define los documentos vitales como materiales que contienen información crítica necesaria para acceder a beneficios o servicios.

Una vez finalizado un documento, el programa responsable inicia el proceso de traducción poniéndose en contacto con nuestro proveedor de traducción, Interpreters Unlimited, y enviando una copia a la Unidad de DEIA. Esto se hace

utilizando una plantilla de solicitud de traducción estandarizada, que garantiza la coherencia e incluye detalles como el título del documento, si el documento se considera vital, el tipo de documento (por ejemplo, folleto, formulario, carta, aviso, cuestionario, contenido del sitio web o informe), los idiomas solicitados y el nombre de la división y el programa que lo solicita.

Traducimos documentos a idiomas identificados como "idiomas umbral" bajo la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964. Un idioma umbral se define como cualquier idioma hablado por el 5 por ciento o más de la población atendida por una oficina o programa del Departamento, o por el 5 por ciento o más de los elegibles para ser atendidos. Esto garantiza que las personas con LEP tengan acceso a programas y servicios.

Nuestro proveedor de traducción tiene una serie de responsabilidades contractuales y debe cumplir con una serie de normas de calidad y accesibilidad:

- Debe tener las acreditaciones adecuadas, incluidas las certificaciones de la Asociación Estadounidense de Traductores (ATA, por sus siglas en inglés), ISO 17100 o Certificación de Intérprete de la Corte de California.
- Debe entregarse en formatos accesibles como Microsoft Word, PDF o archivos comprimidos.
- Debe cumplir con la ADA y la Sección 508 de la Ley de Rehabilitación para garantizar la accesibilidad digital para las personas con discapacidades.

Para cada solicitud de traducción, el proveedor proporciona una cotización basada en tarifas por palabra preaprobadas y un cronograma de entrega estimado. Los documentos de menos de 50 páginas generalmente se traducen en un lapso de 10 días hábiles, mientras que los proyectos más grandes (hasta 300 páginas) pueden demorar hasta 30 días hábiles.

Antes de que comience cualquier trabajo, el proveedor debe recibir la aprobación por escrito del gerente de contratos o de un miembro del equipo de la Unidad de DEIA. Una vez terminadas, las traducciones se envían al programa solicitante y el proveedor proporciona una factura mensual detallada. Este proceso respalda el compromiso del HCD con el acceso lingüístico para todos y garantiza que todas las comunidades puedan comprender y beneficiarse de nuestros programas y servicios.

Para braille

El HCD ofrece formatos alternativos como braille, documentos con letra grande y subtítulos ocultos. Estos servicios ayudan a que los materiales importantes sean accesibles para las personas con discapacidades visuales o auditivas, de acuerdo con las normas de accesibilidad.

Nos asociamos con la Autoridad de la Industria Penitenciaria de California (CALPIA, por sus siglas en inglés) para brindar servicios de transcripción en braille para empleados y personas del público. CALPIA es responsable de transcribir materiales a braille y entregar documentos impresos en relieve directamente al HCD dentro de los plazos acordados. Siempre que sea posible, CALPIA tiene como objetivo enviar materiales en braille completos dentro de los tres días hábiles utilizando un servicio de envío contratado al día siguiente.

Cuando se necesitan servicios en braille, solo la Unidad de DEIA puede solicitar servicios de este proveedor en nombre de un programa del HCD. La Unidad de DEIA se pondrá en contacto con CALPIA para obtener un presupuesto. Si CALPIA no puede aceptar la asignación dentro de cinco días hábiles o no puede cumplir con el cronograma solicitado, el HCD puede reasignar el trabajo a otro proveedor. En estos casos, el HCD debe enviar un Formulario de solicitud de exención de agencia estatal general a CALPIA antes de proceder con un proveedor alternativo.

Los plazos para completar la solicitud pueden variar según la longitud del documento, si se proporciona un archivo digital y otros factores específicos del proyecto. CALPIA puede solicitar una extensión o ajuste al cronograma por escrito, pero la aprobación queda a discreción exclusiva del HCD, con una consulta con el programa que solicita la transcripción.

Nuestro proveedor de transcripción tiene una serie de responsabilidades contractuales y debe cumplir con una serie de normas:

- Todos los transcriutores de braille deben tener la certificación adecuada, como la Certificación de Transcripción de Braille Literario de la Biblioteca del Congreso o la Federación Nacional de Ciegos;
- Certificación o prueba de dominio del Braille Inglés Unificado (UEB, por sus siglas en inglés) de la Asociación Nacional de Braille; o
- Una carta de competencia del Servicio Nacional de Bibliotecas.

El HCD se asocia con **Access Ingenuity**, un proveedor certificado, para proporcionar grabaciones de audio y servicios de formato de letra grande. Todos los documentos deben finalizarse antes de solicitar estos servicios, lo que

significa que no deben estar siendo editados ni esperando la aprobación de otros colaboradores del HCD o de algún programa. Una vez que un documento esté listo, el solicitante debe enviarlo a Access Ingenuity enviando por correo electrónico el archivo completo al proveedor a MichaelP@accessingenuity.com (cc: DEI@hcd.ca.gov). Los formatos aceptables incluyen Microsoft Word, archivos de texto, PDF, presentación de funciones avanzadas, Excel o PowerPoint.

Al recibir el documento, Access Ingenuity preparará una cotización del proyecto. Luego, la Unidad de DEIA revisará la cotización, verificará el saldo disponible del contrato y determinará si hay fondos suficientes para continuar. Si se aprueban los fondos, la Unidad de DEIA notificará a todas las partes relevantes y autorizará al proveedor a comenzar a trabajar.

Para grabación de texto a voz y audio

Además, para apoyar el acceso de las personas ciegas o con baja visión, el HCD puede coordinar con Access Ingenuity para proporcionar una descripción de audio, también conocida como Servicio de video descriptivo (DVS, por sus siglas en inglés), que narra elementos visuales del contenido del video. Estos servicios ayudan a garantizar que todos los miembros del público puedan comprender y participar plenamente en los materiales informativos del HCD.

El proveedor proporcionará grabaciones de audio de alta calidad, narradas por humanos o de texto a voz en inglés y en idiomas diferentes al inglés, según lo acordado por el HCD. Los archivos de audio completos deben entregarse en formato MP3, CD o unidad de disco extraíble, y poder reproducirse en computadoras, reproductores de CD y dispositivos de asistencia. El proveedor debe asegurarse de que los guiones de audio y las grabaciones estén estructurados para una narración clara y comprensible, siguiendo las mejores prácticas para la accesibilidad del texto hablado. Las grabaciones de audio se entregarán dentro de los cinco días hábiles posteriores a la solicitud aprobada.

Las responsabilidades del proveedor incluyen:

- Garantizar que los documentos con letra grande se produzcan según las normas de la Fundación Estadounidense para Ciegos (AFB, por sus siglas en inglés), utilizando fuentes de 18 puntos o más;
- Debe cumplir con los requisitos de la ADA, Sección 508 de la Ley de Rehabilitación; y
- Debe cumplir con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web (WCAG, por sus siglas en inglés) publicadas más recientemente en el nivel AA.

Access Ingenuity generalmente termina los proyectos dentro de los cinco días hábiles. El solicitante (programa) y el proveedor se coordinarán directamente para determinar el método preferido de entrega, que puede incluir la entrega por correo o la entrega en una oficina del HCD. Las facturas de este servicio deben enviarse a la Unidad de DEIA para su correcto procesamiento y seguimiento.

Traducción de la información de la reunión pública

Las personas pueden solicitar la traducción de materiales relacionados con reuniones públicas en su idioma preferido o solicitar versiones simplificadas en lenguaje sencillo para comprender mejor el contenido.

Para garantizar el acceso oportuno a estos servicios, las solicitudes deben hacerse al HCD al menos **10 días hábiles** antes de la reunión programada. Aunque haremos todo lo posible para cumplir con todas las solicitudes de idiomas, recomendamos encarecidamente a las personas que envíen las solicitudes lo antes posible. Las solicitudes realizadas el día anterior o el día de la reunión pueden resultar en que los servicios de traducción no se completen a tiempo. En esos casos, seguiremos proporcionando materiales traducidos después de la reunión, y los programas estarán disponibles para responder cualquier pregunta o proporcionar aclaraciones para garantizar que las personas puedan comprender completamente el contenido que se trató.

Una vez que el proveedor termine la traducción, el programa proporcionará los materiales traducidos a la persona. Los documentos se pueden entregar por correo electrónico o correo postal, según el método preferido de la persona para recibirlos. Los materiales traducidos generalmente se proporcionan como PDF o documentos de Microsoft Word, según el formato original y las necesidades de accesibilidad.

Estos servicios se brindan sin costo para el público y son parte del compromiso del HCD de atender a todos los habitantes de California. Todos los documentos vitales, según lo definido por cada programa, deben estar disponibles en español. Los programas también deben informar claramente a las personas del público que las traducciones en otros idiomas están disponibles bajo solicitud, lo que garantiza un acceso significativo para las personas con LEP.

Contenido esencial y traducción del sitio web

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de California (HCD) considera que el "contenido esencial del sitio web" incluye toda la información, los servicios y los recursos requeridos por las leyes locales, estatales y federales. Esto también incluye formularios, materiales del programa y cualquier otro

contenido necesario para que las partes interesadas soliciten financiamiento y accedan a los programas y servicios del HCD.

Traducciones y actualizaciones de contenido

El proceso para traducir o actualizar el contenido implica la colaboración con los proveedores de servicios lingüísticos contratados por el HCD, la Unidad de Diversidad, Equidad, Inclusión y Accesibilidad (DEIA) y el Coordinador de Acceso Lingüístico. Cuando se necesita una traducción, se envía una solicitud de cotización al proveedor y se envía una copia de cortesía (CC) a la Unidad de DEIA. El Coordinador de Acceso Lingüístico o el Gerente de DEIA revisa y autoriza la cotización. Una vez que se completa la traducción, el producto final se entrega al programa que inició la solicitud de implementación en el sitio web.

Solicitudes de video en ASL

Si un miembro del público solicita que se proporcione contenido específico, como un video, con interpretación de lenguaje de señas estadounidense (ASL), el Departamento organizará los servicios de ASL para garantizar la accesibilidad con nuestro proveedor de servicios lingüísticos. Estas solicitudes siguen el mismo proceso que se indicó anteriormente:

1. Se solicita una cotización al proveedor de servicios y CC a la Unidad de DEIA.
2. El Coordinador de Acceso Lingüístico o el Gerente de DEIA autoriza la cotización.
3. El proveedor de servicios entrega el producto con formato terminado.

Cómo responder a comunicaciones escritas en idiomas diferentes al inglés

Cuando el HCD recibe una comunicación escrita de una persona en un idioma diferente al inglés, el proceso de respuesta depende del medio de la comunicación, ya sea un correo electrónico, un mensaje de texto o una carta por escrito. Los programas deben enviar un acuse de recibo de correos electrónicos en idiomas diferentes al inglés dentro de un día hábil utilizando un mensaje de acuse de recibo estandarizado disponible en varios idiomas.

1) Correos electrónicos y mensajes de texto:

- a) **Identificación del idioma:** Primero utilizaremos herramientas como el Traductor de Google, Translator for Outlook o la aplicación Translate de los productos de Apple para una identificación inmediata. Si el idioma no está claro de inmediato, se consulta al

personal multilingüe para confirmar el idioma que se sospecha y evaluar la complejidad del contenido.

- b) **Personal bilingüe:** Los correos electrónicos o mensajes de texto sencillos pueden ser respondidos directamente por personal bilingüe, especialmente si el contenido o la solicitud son sencillos y no involucran asuntos legales o decisiones que cambien la vida. Si el personal bilingüe no puede responder por escrito en el idioma de la persona, puede hacer una llamada telefónica para ayudar directamente a la persona.
- c) **Apoyo a la interpretación:** Si el contenido es más complejo o si se requiere una conversación telefónica, el HCD solicitará el número de teléfono y el idioma preferido de la persona. Para las personas que pueden no tener acceso confiable a los servicios telefónicos, como las personas sin hogar, el HCD debe hacer arreglos alternativos para la comunicación. Esto podría incluir ofrecerse a reunirse de forma presencial o proporcionar correspondencia traducida formal por escrito según sea necesario para garantizar que la persona aún pueda recibir el apoyo y la información necesarios.
- d) **Apoyo para traductores:** Los correos electrónicos y mensajes de texto complejos que requieran una respuesta formal y profesional o una traducción detallada se reenviarán al proveedor de traducción del HCD siguiendo el protocolo.

2) Cartas por escrito:

- a) **Identificación del idioma:** Verificamos si el remitente ha proporcionado un número de teléfono. Si es así, se contacta a un intérprete para ayudar a resolver el asunto o proporcionar información por teléfono. Sin embargo, si la persona solicita un resumen de la llamada en su propio idioma, transcribiremos el resumen y enviaremos el resumen para su traducción a nuestro proveedor y se lo enviaremos a la persona una vez que se complete la traducción.
- b) **Apoyo de traducción:** Si no se dispone de un número de teléfono o si se necesita una respuesta más formal, la carta se envía al proveedor de traducción para una traducción profesional. Después de recibir la traducción, el programa redactará una respuesta y luego traducirá la respuesta en el idioma de la persona. Una vez finalizado el servicio, la correspondencia se puede enviar por correo.

Coordinador de Acceso Lingüístico

Esta sección incluye cómo se identificó al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD. Esta sección describe su papel en la supervisión del Plan de Acceso Lingüístico.

El Coordinador de Acceso Lingüístico en el HCD está designado bajo la Unidad de DEIA dentro de la División de Desarrollo Organizacional. Esta ubicación estratégica refleja el compromiso del HCD de incorporar el acceso lingüístico como un elemento central de equidad e inclusión, en lugar de abordarlo únicamente como un asunto de cumplimiento.

Ubicar el rol dentro de DEIA garantiza que el coordinador pueda servir a todas las divisiones y programas, ayudando a identificar y abordar las barreras de acceso lingüístico de una manera que respalde los objetivos de equidad más amplios del HCD. El coordinador brinda orientación, capacitación y recursos personalizados al personal, y se asegura de que las consideraciones de acceso lingüístico se integren en el desarrollo de políticas, la planificación del programa y la prestación de servicios.

Es importante destacar que, al establecer el puesto, se dio preferencia a los candidatos que hablaban los idiomas umbral de California, específicamente el español, para mejorar la capacidad del HCD para apoyar directamente a las personas afectadas por fallas en el acceso lingüístico. Esta capacidad lingüística permite al coordinador ayudar personalmente a resolver quejas y comprender mejor las experiencias vividas por las personas con LEP que interactúan con los programas y servicios del HCD.

Nombre del Coordinador de acceso lingüístico: Daniel Trejo

Teléfono: 916-907-4218

Correo electrónico: Daniel.Trejo@hcd.ca.gov

Las responsabilidades del Coordinador de Acceso Lingüístico incluirán:

- Actuar como punto de contacto para consultas relacionadas con el acceso lingüístico y los servicios.
- Establecer e implementar procedimientos operativos para garantizar el cumplimiento.
- Supervisar el plan de acceso lingüístico del departamento.
- Mantener una base de datos de empleados bilingües y multilingües certificados, en coordinación con Recursos Humanos según se requiera o sea necesario.

- Identificar la capacitación del personal sobre cómo utilizar los servicios de asistencia lingüística para las personas que se atienden.
- Monitorear y evaluar las necesidades de recursos presupuestarios para apoyar los servicios departamentales de asistencia lingüística.
- Evaluar y mejorar regularmente el programa de asistencia lingüística.
- Implementar y mantener un proceso de quejas del acceso lingüístico.
- Coordinar los servicios de traducción e interpretación, incluidos intérpretes calificados de lenguaje de señas, subtítulos en tiempo real e información escrita en formatos alternativos, como braille, letra grande y formatos de audio.

El Coordinador de Acceso Lingüístico puede comunicarse con la BCSH y CalHR para obtener orientación o consultas relacionadas con el idioma. El coordinador también puede comunicarse con la Oficina de Datos e Innovación (ODI, por sus siglas en inglés) para obtener orientación en lenguaje sencillo.

Punto de contacto de BCSH: Erica.Gonzalez@bcsh.ca.gov

Punto de contacto de CalHR: Bilingual@calhr.ca.gov

Punto de contacto de ODI: info@innovation.ca.gov

Enlaces de equidad lingüística

Los programas han identificado enlaces de equidad lingüística que están disponibles para brindar apoyo mutuo con el Coordinador de Acceso Lingüístico. Estos enlaces sirven como punto de contacto entre el coordinador y los programas para recibir información como actualizaciones de encuestas de CalHR, evaluaciones de necesidades lingüísticas y otros detalles relevantes de acceso lingüístico.

Notificación a personas con LEP

Esta sección incluye cómo el HCD notificará al público sobre los servicios de acceso lingüístico disponibles. A continuación se muestra una lista de herramientas que el HCD utilizará para notificar al público sobre estos servicios:

- Tarjetas "Yo hablo" y carteles de disponibilidad de servicios lingüísticos en espacios de oficinas públicas.

- El Traductor de Google está disponible para el sitio web del HCD.
- Avisos traducidos.
- Avisos de servicios lingüísticos y acceso al final de las cartas enviadas por correo.
- Traducciones de eslóganes en formularios en inglés.
- Traducciones de eslóganes en los sitios web de los programas del departamento.
- Eventos de alcance patrocinados por el departamento.
- Anuncios de reuniones públicas.
- Asegurarse de que los carteles actuales de Acceso Lingüístico de CalHR estén claramente desplegados, sean visibles y legibles para el público.
- Avisos de Babel.

Identificación de idiomas

El HCD identifica las preferencias lingüísticas de una persona a través de múltiples métodos para garantizar una comunicación accesible y equitativa. Las personas pueden mencionar su idioma preferido durante las llamadas telefónicas, de forma presencial, por correo electrónico o por mensajes de texto. En algunos casos, la preferencia de idioma se captura a través de formularios en papel o digitales, incluyendo en las solicitudes o documentos de admisión.

Los empleados del HCD también pueden preguntarle a una persona si desea apoyo lingüístico si el empleado identifica una necesidad durante las interacciones de forma presencial basadas en la conversación o la observación. Cuando el idioma no se conoce de inmediato, los empleados utilizan herramientas como el Traductor de Google u otro software de identificación de idiomas para interpretar el contenido de correos electrónicos, textos o cartas. Esto ayuda a determinar cuándo se necesita interpretación, traducción o apoyo adicional.

Para apoyar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el HCD adopta un enfoque integral, que incluye:

- Emplear personal bilingüe,
- Contratar intérpretes cuando sea necesario,
- Utilizar voluntarios multilingües cuando estén disponibles,

- Proporcionar materiales por escrito ya traducidos,
- Usar un lenguaje sencillo para explicar términos gubernamentales complejos, y
- Priorizar una comunicación clara y comprensible en todos los servicios.

Estas prácticas ayudan al HCD a garantizar que las personas reciban información en su idioma preferido, promoviendo el acceso inclusivo a programas y servicios de vivienda.

Monitoreo, control de calidad y actualización del plan de acceso lingüístico

En esta sección se describe cómo el HCD supervisará los servicios de acceso lingüístico. El HCD actualizará el Plan de Acceso Lingüístico al menos cada dos años. El HCD cumplirá con las Directrices del Plan de acceso lingüístico de la BCSH. El HCD abordará los procesos y procedimientos para brindar un acceso lingüístico significativo.

Proceso de monitoreo y control de calidad

El HCD creará un programa de monitoreo para garantizar la implementación de los detalles. Este proceso implicará:

- **Hacer acuerdos con contratistas bilingües y multilingües.**
 - El Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD revisará el desempeño de los contratistas de manera continua y abordará cualquier deficiencia de inmediato.
 - Como parte de nuestro proceso de garantía de calidad, el HCD verificará anualmente a todos los proveedores de acceso lingüístico utilizando el Sistema oficial de la Administración de Adjudicaciones (SAM.gov) del gobierno de los EE. UU. Este sitio web proporciona información actualizada sobre si un proveedor ha sido suspendido, excluido, restringido o excluido de recibir contratos federales o trabajar con otras agencias gubernamentales. Esta revisión nos ayuda a garantizar que los proveedores con los que trabajamos permanezcan en buen estado y que otras entidades gubernamentales no hayan tomado ninguna acción adversa en su contra.
 - El HCD evaluará regularmente el cumplimiento de nuestro proveedor con las expectativas de desempeño descritas en los acuerdos contractuales, incluida la entrega oportuna de servicios y

la precisión en la interpretación y traducción. El desempeño se revisará a través de comentarios individuales de clientes o públicos, comentarios del personal, encuestas de control de calidad y auditorías internas. La retroalimentación y el reconocimiento se dan al proveedor tanto formal como informalmente.

- **Trabajar con personal certificado por CalHR.**

Proveedores de Acceso Lingüístico

El HCD tiene proveedores que ofrecen servicios de apoyo lingüístico para garantizar que todos los habitantes de California puedan acceder a sus programas e información, independientemente de su capacidad lingüística o necesidades de comunicación. Estos proveedores brindan interpretación (hablada), traducción (escrita), subtítulos ocultos y formatos alternativos como braille, audio y más. Los siguientes son los proveedores de servicios lingüísticos activos del HCD:

- **Focus Interpreting (25-50-014)**
 - Este proveedor ofrece una variedad de servicios de interpretación y traducción, que incluyen interpretación telefónica, interpretación de forma presencial, interpretación remota por video (VRI, por sus siglas en inglés), VRI bajo demanda, interpretación de lenguaje de señas americano y lenguaje de señas mexicano (LSM) y traducción escrita de documentos. Todas las traducciones escritas deben cumplir con los requisitos de accesibilidad de la ADA y la Sección 508.
- **Global Captioning Solutions, Inc. (25-50-006)**
 - Este proveedor ofrece servicios de subtítulos ocultos y CART para los foros públicos y de video del HCD, tanto de forma presencial como remota. Ofrecen subtítulos en tiempo real en inglés y otros idiomas comunes de California, incluidas transcripciones sin editar. Todos los servicios cumplen con las normas de la ADA y la Sección 508. Las transcripciones editadas deben entregarse en un lapso de 48 horas y se requiere una sesión previa al evento (de 15 a 30 minutos). La facturación es en bloques de 15 minutos, con un mínimo de dos horas. El personal del proveedor está certificado en CART y subtítulos ocultos con una velocidad de 180 palabras por minuto y una precisión del 95 por ciento.
- **Access Ingenuity (25-50-004)**

- Este proveedor crea documentos con letra grande y grabaciones de audio para foros públicos y materiales impresos. Los documentos con letra grande están formateados de acuerdo con las normas de la Fundación Estadounidense para Ciegos para garantizar el cumplimiento de la ADA y la Sección 508. Las grabaciones de audio, tanto en inglés como en otros idiomas, se proporcionan en CD, MP3 o unidades de disco extraíbles. Los servicios requieren aprobación previa, deben completarse dentro de cinco días hábiles y se facturan mensualmente con cotizaciones proporcionadas para cada servicio.

- **CalPIA (22-50-008)**

- Este socio ofrece servicios de transcripción al braille, servicios táctiles y de estampado en relieve. Manejan proyectos por página y comienzan a trabajar solo después de recibir la aprobación por escrito de la Unidad de DEIA. Los proyectos se completan dentro de los plazos acordados y se guardan copias electrónicas para acceso futuro. Por lo general, responden en un lapso de cinco días y proporcionan un tiempo estimado de finalización.

Si se identifican deficiencias (por ejemplo, traducciones inexactas, servicios retrasados o quejas de los clientes), abordaremos el problema de inmediato para mantener la calidad y garantizar que las personas reciban un acceso significativo a los servicios. Consulte la sección **Proceso de quejas para el acceso lingüístico** de este documento para obtener más información.

Actualización del plan de acceso lingüístico

Cada dos años, el HCD generará y actualizará la lista de idiomas de umbral mínimo. Los documentos vitales y el contenido esencial de la web se actualizarán en consecuencia. El HCD revisará y volverá a enviar su Plan de Acceso Lingüístico a la BCSH cada dos años.

Las revisiones abordarán:

- Cualquier cambio en los datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de EE. UU., la encuesta de idiomas de la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre (cuando corresponda) o el análisis de cuatro factores del Título VI.
- Si las políticas y procedimientos existentes satisfacen las necesidades de las personas con LEP.
- Si el personal está suficientemente capacitado.

- Si los recursos de asistencia identificados están actualizados, disponibles y son accesibles.
- Si los futuros contratos lingüísticos necesitan mejoras o criterios o requisitos adicionales.

Las reevaluaciones incorporarán, según corresponda:

- Nuevos programas
- Nuevos requisitos legales
- Documentos vitales adicionales
- Opinión de la comunidad sobre el Plan de Acceso Lingüístico

Capacitación del personal

Esta sección incluye información sobre cómo el HCD capacita al personal para brindar servicios de acceso lingüístico al público.

Empleados que atienden directamente al público

La capacitación en acceso lingüístico se brindará a todos los empleados actuales que atienden directamente al público a más tardar en **diciembre de 2025**. La capacitación se realizará al menos una vez al año a partir de entonces. El nuevo personal contratado en puestos de contacto público recibirá capacitación en acceso lingüístico dentro de sus primeros seis meses de empleo.

El personal recibirá capacitación sobre la disponibilidad, accesibilidad y uso apropiado de los recursos del Departamento para la traducción e interpretación. Los temas de la capacitación incluyen:

- **Directrices de acceso lingüístico de la BCSH:** Una descripción general de las normas y expectativas estatales para brindar acceso significativo a personas con dominio limitado del inglés.
- **Identificación de preferencias de idioma:** Estrategias prácticas para determinar las necesidades lingüísticas de una persona a través de la comunicación verbal, formularios, solicitudes escritas y herramientas digitales.
- **Procesos y procedimientos para la asistencia lingüística:** Instrucciones sobre cómo acceder a servicios de interpretación, traducción,

subtitulado y formatos alternativos, incluido un recorrido paso a paso por las herramientas internas del HCD y los sistemas de solicitud de los proveedores.

- **Trabajo con intérpretes:** Mejores prácticas para interactuar con intérpretes en todas las modalidades (de forma presencial, teléfono y video) para garantizar una comunicación respetuosa y eficaz.
- **Principios del lenguaje sencillo:** Técnicas para simplificar contenido complejo para hacer que los documentos, formularios e instrucciones sean más accesibles para el público.
- **Fundamentos legales:** Una descripción histórica y legal de los derechos lingüísticos en los EE. UU., incluidas las leyes estatales y federales como el Título VI de la Ley de Derechos Civiles, la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre y la Orden Ejecutiva 13166.

Objetivos del aprendizaje:

- 1) Comprender el impacto de las barreras y los prejuicios lingüísticos en la comunicación y la equidad, con un enfoque en promover la inclusión en todos los programas y servicios del HCD.
- 2) Comprender los requisitos de acceso lingüístico estatal y federal y sus implicaciones prácticas.
- 3) Obtener competencia en el uso de las herramientas y procedimientos del HCD para la traducción, la interpretación, los subtítulos y el suministro de contenido accesible para garantizar un acceso equitativo para todas las comunidades.

La capacitación también aborda temas matizados como perfiles lingüísticos, sesgo de acento y discriminación lingüística histórica, ayudando al personal a reconocer cómo las desigualdades sistémicas afectan la comunicación y el acceso en la actualidad. Los componentes interactivos como el debate, los ejercicios grupales y los escenarios de aplicación en la vida real refuerzan el aprendizaje y garantizan que el personal pueda aplicar con confianza sus conocimientos en las interacciones públicas.

Las capacitaciones se ofrecen en vivo cuatro veces al año y como un curso en línea autodirigido para mayor flexibilidad. Además del plan de estudios básico, la Unidad de DEIA ofrece capacitación personalizada o adaptada bajo solicitud, lo que permite a los programas abordar desafíos específicos de acceso lingüístico, incorporar ejemplos específicos del programa o explorar temas más profundos relacionados con la comunicación equitativa. Esta

flexibilidad garantiza que todas las divisiones del HCD estén equipadas para satisfacer las necesidades únicas de las comunidades a las que sirven.

Empleados que no atienden directamente al público

Esta sección describe el plan del HCD para capacitar a los empleados que no atienden directamente al público.

El programa de capacitación del Departamento para empleados que no atienden directamente al público cubrirá:

- Familiarización con el Plan de Acceso Lingüístico del HCD.
- Identificación de documentos vitales y solicitud de traducción de documentos vitales.

Proceso de quejas para el acceso lingüístico y servicios relacionados

Los miembros del público y los beneficiarios de los servicios pueden presentar quejas relacionadas con los servicios lingüísticos. Las quejas sobre los servicios de acceso lingüístico se aceptan a través de medios:

Electrónicos:

- Correo electrónico
 - Dirigido al Coordinador de Acceso Lingüístico a DEI@hcd.ca.gov
- Envío de formularios del sitio web
 - [Catálogo de Servicios Públicos del CSM](#)
 - [Formulario de queja del acceso lingüístico](#)
- Mensajes directos en redes sociales
 - Facebook: @Californiahcd
 - Instagram: @California_HCD
 - X, anteriormente conocido como Twitter: @California_HCD

Físicos:

- Correo postal

- Enlace al formulario imprimible: [Formulario de queja del acceso lingüístico](#)
- ATTN: Language Access Coordinator, California Department of Housing and Community Development, 651 Bannon Street, Suite 400, Sacramento, CA 95811
- Llamada
 - 916-907-4218

El HCD notificará a los miembros públicos y a los beneficiarios de los servicios de inmediato cuando:

- Se recibe su queja.
- Cuando el resultado está disponible.

Los acuses de recibo deben entregarse de forma presencial, por correo, correo electrónico, mensaje de texto o por llamada telefónica dentro de un día hábil. Todas las divisiones deben informar las quejas del acceso lingüístico pendientes y resueltas al Coordinador de Acceso Lingüístico a DEI@hcd.ca.gov. Las quejas del acceso lingüístico recibidas son rastreadas y monitoreadas por la Unidad de DEIA.

Lista de documentos

La siguiente es una lista de documentos vitales del HCD. Se incluye el idioma identificado como idioma umbral. Para el HCD, los idiomas umbral se calcularán según la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que incluyen cualquier idioma hablado por el cinco (5) por ciento o más de las personas que atiende el Departamento, la oficina local o de la población de personas elegibles a ser atendidas, y cualquier ley específica de acceso lingüístico del programa.

En la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre de 1973 (Ley Dymally-Alatorre), **el español era el único idioma que cumplía con el umbral** definido en la ley.

Definiciones

Dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés): Personas que no hablan inglés como su idioma preferido o que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés. Las personas con LEP pueden ser competentes en inglés para ciertos tipos de comunicación, pero tienen un

dominio limitado del inglés en otras áreas. Una persona sorda, con problemas de audición, no verbal o que tiene otras discapacidades o condiciones de salud graves, también puede tener un dominio limitado del inglés hablado o escrito.

Interpretación oral (o interpretación): El acto de escuchar, comprender, analizar y procesar una comunicación hablada en un idioma (idioma de origen) y luego traducirla oralmente a otro idioma hablado (idioma de destino) conservando el mismo significado.

Lenguaje sencillo: Lenguaje directo que evita al máximo los términos técnicos y utiliza un estilo coherente y fácil de leer. (Código de Gobierno §6219)

Certificación adecuada: Para la certificación de empleados estatales para brindar servicio en idiomas diferentes al inglés, CalHR requiere pruebas de fluidez del idioma. Un resultado de la prueba que indica una habilidad lingüística equivalente a "2" en la escala de la Mesa Redonda Federal Interinstitucional de Idiomas (ILR) en las áreas de comprensión auditiva y expresión oral establece la certificación de fluidez.

Interpretación a la vista: La práctica de un intérprete que lee un documento escrito en un idioma y lo dice en voz alta en otro idioma o en lenguaje de señas.

Análisis de cuatro factores del Título VI: Una evaluación utilizada para identificar qué idiomas habla el 5 por ciento o más del público atendido por los programas de los Departamentos y determinar cómo las divisiones pueden proporcionar mejor los servicios de asistencia lingüística necesarios para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP. Las preguntas orientadoras para el análisis de cuatro factores del Título VI incluyen:

- 1) ¿Cuál es el número o la proporción de personas con LEP que son elegibles para ser atendidas o que probablemente encuentren este programa o servicio y qué idiomas hablan?
 - a) ¿Qué datos tiene actualmente sobre los idiomas hablados por los participantes del programa (es decir, qué idiomas hablan los participantes del programa; cuántos participantes hablan cada idioma; y qué porcentaje de participantes del programa hablan cada idioma)?
 - b) ¿Qué le dicen otras fuentes de datos (por ejemplo, el Censo de EE. UU., los datos del Departamento de Educación de California, la investigación académica, los aportes de la comunidad, etc.) sobre los idiomas que hablan las personas que son elegibles

para ser atendidas por su programa pero que es posible que su programa no esté alcanzando actualmente?

- 2) ¿Con qué frecuencia las personas con LEP estarán en contacto con este programa o servicio? (Por ejemplo: diario, semanal, mensual, raramente, etc.).
- 3) ¿Cuál es la naturaleza o misión de este programa o servicio? ¿Cuál es el público objetivo de este programa o servicio? (Por ejemplo: madres embarazadas y lactantes o familias de bajos ingresos). ¿Qué importancia tiene este programa o servicio para la vida de las personas?
- 4) ¿Qué recursos están disponibles actualmente para la prestación de servicios de acceso lingüístico? (Por ejemplo: personal bilingüe, intérpretes contratados o voluntarios, contratos de traducción o un monto presupuestario específico).

Idioma umbral: Para el HCD, los idiomas umbral se calculan según la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, que incluyen cualquier idioma hablado por el 5 por ciento o más de las personas atendidas por el Departamento, la oficina local o de la población de personas elegibles para ser atendidas.

Traducción: La conversión de un texto escrito de un idioma (idioma de origen) a otro idioma (idioma de destino).

Adendas

Administración y gestión

La División de Administración y Gestión (AMD, por sus siglas en inglés) apoya las funciones del programa del Departamento a través de funciones de servicio central como contabilidad, gestión fiscal, contratos, servicios comerciales, recursos humanos, gestión de bonos y tecnología de la información. Estas funciones ayudan a garantizar el apoyo oportuno y eficiente para los clientes dentro del HCD y en todo el estado de California.

Esto significa que la AMD ayuda al Departamento a manejar importantes tareas detrás de cámaras. Estas incluyen tareas como administrar dinero, manejar contratos, contratar personal, respaldar tecnología y atender las necesidades empresariales. Al hacerlo, la AMD se asegura de que los programas obtengan el apoyo que necesitan para atender a las personas tanto dentro del Departamento como en todo el estado de California.

Los programas de la AMD a continuación brindan servicios directos a personas del público. Atienden a personas que reciben o necesitan apoyo de primera mano, en lugar de a través de organizaciones sin fines de lucro u otras organizaciones financiadas por el HCD. Aunque el personal a veces puede trabajar con otras organizaciones, estos programas ayudan a las personas del público con:

Sistemas contables y cuentas por cobrar

Sistemas contables y cuentas por cobrar realiza un seguimiento de los pagos y depósitos entrantes, configura cuentas en el sistema Fi\$Cal y mantiene actualizadas las tablas del sistema financiero.

Acceso lingüístico

Sistemas contables y cuentas por cobrar identifica las necesidades lingüísticas de una persona a través del contacto inicial directo y mediante el uso de empleados voluntarios multilingües. Esto ayuda al personal a determinar cuándo se necesita interpretación, traducción u otro apoyo lingüístico. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones y recibe apoyo de voluntarios multilingües.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal completará la capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, Sistemas contables y cuentas por cobrar primero invita al personal a expresar su interés. Luego, el programa coordina con Recursos Humanos (RR. HH.) y el Coordinador de Acceso lingüístico para organizar pruebas de competencia orales o verbales para los interesados. El personal recibe información sobre el proceso de certificación y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si varios empleados están interesados pero solo uno puede ser certificado, la selección se realiza a través de una conversación y el consenso con RR. HH.

El programa también utiliza voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD, que enumera el personal que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los

empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios. En esos casos, el programa utiliza un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si un mensaje se recibe en un idioma diferente al inglés, Sistemas contables y cuentas por cobrar utiliza el Traductor de Google para identificar el idioma. Luego, el programa revisa el directorio de personal multilingüe del HCD para obtener más apoyo. Al decidir si enviar el mensaje al proveedor de traducción profesional del HCD, el programa considera los siguientes factores:

- La importancia del mensaje
- Si el personal puede interpretarlo internamente
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la carpeta de red compartida de Sistemas contables y cuentas por cobrar (por ejemplo, unidad interna).

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o hay una interrupción del servicio, el programa dependerá de empleados bilingües y voluntarios multilingües para ayudar con la comunicación. Se pueden utilizar herramientas de traducción gratuitas (por ejemplo, Traductor de Google) para la clasificación básica. El programa también buscará orientación del Coordinador de Acceso lingüístico.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de Sistemas Contables y Cuentas por Cobrar, puede presentar una queja a través de una dirección de correo electrónico o bandeja de entrada dedicada, por teléfono (línea general o línea directa específica) o enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico a DEI@hcd.ca.gov.

- Los administradores contables son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los administradores contables son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico y teléfono dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Sistemas contables y cuentas por cobrar no tiene una definición específica de "documentos vitales" porque el programa no crea documentos originales ya que utiliza formularios desarrollados por otras agencias. Los documentos que son solo para uso interno o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales.

Para garantizar la claridad y la accesibilidad, el programa se compromete a redactar materiales en un lenguaje sencillo que sea fácil de entender. El personal utilizará revisiones por compañeros y comentarios del equipo para mejorar la claridad, y los materiales se escribirán a un nivel de lectura de 8º grado o inferior. Se utilizará un tesoro y un diccionario para encontrar alternativas más sencillas para palabras complejas, y se programará que el personal asista a talleres o sesiones de capacitación para utilizar lenguaje sencillo.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento de Sistemas Contables y Cuentas por Cobrar en otro idioma, el programa debe considerarlo traducirlo en función de la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si la traducción no es posible, el programa debe proporcionar una razón al solicitante.

Oficina de Servicios Empresariales

La Oficina de Servicios Empresariales administra servicios importantes como instalaciones, adquisiciones y logística. Este programa apoya principalmente a otro personal del HCD.

Acceso lingüístico

La Oficina de Servicios Empresariales descubre las necesidades lingüísticas de alguien preguntándole directamente, notando el idioma utilizado en sus correos electrónicos o mensajes, o siguiendo las instrucciones del Coordinador de Acceso Lingüístico. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa trabaja con el Coordinador de Acceso Lingüístico para asegurarse de que las personas reciban la ayuda que necesitan.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico dentro de los seis meses posteriores a su período de prueba.

Todo el personal tomará la capacitación anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la Oficina de Servicios Empresariales trabaja con el Coordinador de Acceso Lingüístico para averiguar dónde se necesitan empleados bilingües y dónde hay brechas. El programa maneja el proceso de certificación trabajando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso lingüístico para las pruebas de lenguaje hablado. Los empleados reciben información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios empleados expresan interés, el Coordinador de Acceso Lingüístico ayuda a decidir quién debe certificarse.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, y el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la Oficina de Servicios Empresariales solicita orientación al Coordinador de Acceso Lingüístico. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la página interna de SharePoint de la Oficina de Servicios Empresariales.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa le pedirá orientación al Coordinador de Acceso Lingüístico.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de la Oficina de Servicios Empresariales, puede presentar una queja al enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El personal de apoyo del programa es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El personal de apoyo del programa es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La Oficina de Servicios Empresariales no tiene una definición específica de "documentos vitales". Los documentos escritos de la Oficina de Servicios Empresariales que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. Los documentos contractuales se escriben para proveedores y contratistas. El programa garantiza que los materiales estén redactados para un nivel de lectura de octavo grado o inferior.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento de la Oficina de Servicios Empresariales en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Secciones de Servicios por Contrato

La Subdivisión de Servicios por Contrato (CSB, por sus siglas en inglés) procesa y administra préstamos, subvenciones y contratos de servicios.

Acceso lingüístico

La CSB descubre las necesidades lingüísticas de alguien consultando al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa también acudirá al Coordinador de Acceso lingüístico.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la CSB trabajará con el Coordinador de Acceso Lingüístico para identificar las deficiencias de los empleados bilingües y cuándo se necesita personal bilingüe en áreas específicas. El programa maneja el proceso de certificación trabajando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico para las pruebas de competencia oral/verbal para el personal bilingüe. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo un empleado puede ser certificado, pero varios miembros del personal expresan interés, el programa consultará con el Coordinador de Acceso Lingüístico.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la CSB reenvía el mensaje al programa apropiado en el HCD o al Coordinador de Acceso Lingüístico. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje
- Si el personal puede interpretarlo internamente
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la página interna de SharePoint o intranet de la CSB.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa acudirá al Coordinador de Acceso Lingüístico para obtener orientación.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de la CSB, puede presentar una queja a través de una dirección de correo electrónico o bandeja de entrada dedicada, y enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El personal de apoyo de la CSB será responsable de comunicarse con la Unidad de DEIA para obtener ayuda y es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El personal de apoyo de la CSB será responsable de comunicarse con la Unidad de DEIA para obtener asistencia y es responsable del acuse de recibo de quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La CSB no tiene una definición específica de "documentos vitales". El programa procesa documentos contractuales que son para proveedores, contratistas y beneficiarios. Estos no se consideran documentos vitales para las personas del público. Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente escribiendo para un nivel de lectura de octavo grado o inferior.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de la CSB en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Pagos Federales/Fondo Revolvente de Oficina

Pagos Federales y el Fondo Revolvente de Oficina (ORF, por sus siglas en inglés) maneja los pagos de las facturas de los proveedores y los reembolsos de viáticos de los empleados.

Acceso lingüístico

Los Pagos Federales/ORF descubre las necesidades lingüísticas de alguien mediante contacto inicial directo, buscando y utilizando empleados voluntarios multilingües. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones y utiliza el apoyo del personal que habla varios idiomas como voluntarios.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, Pagos Federales/ORF primero invita al personal a expresar su interés. Luego, el programa se coordina con RR. HH. y el Coordinador de Acceso lingüístico para organizar pruebas de competencia oral/verbal para los interesados. El personal recibe información sobre el proceso de certificación y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si varios empleados están interesados pero solo uno puede ser certificado, la selección se realiza a través de una conversación y el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si un mensaje se recibe en un idioma diferente al inglés, Pagos Federales/ORF utiliza el Traductor de Google para identificar el idioma. Luego, el programa se refiere al Directorio de personal multilingüe del HCD para encontrar apoyo adicional. Al decidir si enviar el mensaje al proveedor de traducción profesional del HCD, el programa considera los siguientes factores:

- La importancia del mensaje
- Si el personal puede interpretarlo internamente
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la carpeta de red compartida de Pagos Federales/ORF (por ejemplo, unidad interna).

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, empleados voluntarios multilingües para ayudar con la comunicación y herramientas de traducción gratuitas (por ejemplo, Traductor de Google) para

la clasificación básica. El programa también recibirá orientación del Coordinador de Acceso lingüístico.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de Pagos Federales/ORF, puede presentar una queja por teléfono al (916) 263-7400 y enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico [a DEI@hcd.ca.gov](mailto:DEI@hcd.ca.gov).

- Los administradores contables son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los administradores contables son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico y llamada telefónica dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Pagos Federales/ORF no tiene una definición específica de "documentos vitales". El programa no produce documentos, sino que utiliza formularios de otras agencias. Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales.

Para garantizar la claridad y la accesibilidad, el programa se compromete a redactar materiales en un lenguaje sencillo que sea fácil de entender. El personal utilizará revisiones por compañeros y comentarios del equipo para mejorar la claridad, y los materiales se escribirán a un nivel de lectura de 8º grado o inferior. Se utilizará un tesoro y un diccionario para encontrar alternativas más sencillas para palabras complejas, y se programará que el personal asista a talleres o sesiones de capacitación para utilizar lenguaje sencillo.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de Pagos Federales/ORF en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Adquisición de talento

La Unidad de Adquisición de Talento se dedica a atraer candidatos diversos y de alto desempeño a través de prácticas de contratación inclusivas, transparentes y eficaces. Mediante el uso de herramientas y programas

innovadores, la unidad apoya a los gerentes de contratación, genera confianza y fomenta un entorno de trabajo atractivo que promueve la misión, la visión y los valores del HCD.

Esto significa que el equipo utiliza herramientas y programas modernos para apoyar a los gerentes de contratación, generar confianza y ayudar a crear un lugar de trabajo positivo y acogedor. El trabajo del programa ayuda al HCD a lograr sus metas y mantenerse fiel a su misión, visión y valores.

Acceso lingüístico

La Unidad de Adquisición de Talento identifica las necesidades lingüísticas buscando y utilizando empleados voluntarios multilingües, utilizando un proveedor de intérpretes para las conversaciones y volviendo a explicar o ayudando a comprender la compleja terminología gubernamental. Además, el programa proporciona subtítulos ocultos para seminarios web públicos, videoconferencias y reuniones públicas, y garantiza que todas las comunicaciones estén en un lenguaje sencillo. Estos esfuerzos ayudan al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro apoyo lingüístico, especialmente para las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la Unidad de Adquisición de Talento espera a que los empleados expresen interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. La unidad coordina las pruebas de idiomas bilingües a través de un proveedor, Language Testing International (LTI, por sus siglas en inglés), bajo solicitud del Equipo de Contratación (Hiring@hcd.ca.gov). El programa gestiona el proceso de certificación colaborando con RR. HH., que se encarga de la programación y administración de las pruebas de competencia oral/verbal. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si varios miembros del personal expresan interés pero solo uno puede ser certificado, se consulta con RR. HH. y un analista del equipo de contratación para tomar la decisión final.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la Unidad de Adquisición de Talento se apoya en el Coordinador de Acceso Lingüístico de la Unidad de DEIA para ayudar con los correos electrónicos bilingües dentro de un día hábil. Se solicita un número de teléfono para acelerar el apoyo y las conversaciones generalmente se resuelven en un lapso de tres días hábiles, dependiendo de la rapidez con la que respondan el cliente y el Coordinador de Acceso Lingüístico. Los correos electrónicos se pueden revisar utilizando la función de traducción de Microsoft Outlook para comprender la solicitud. Luego, el Coordinador de Acceso Lingüístico envía un breve acuse de recibo en el idioma identificado, solicitando un número de teléfono y el idioma preferido, y hace un seguimiento por teléfono con apoyo de interpretación cuando sea necesario. Si el correo electrónico es complejo o requiere una traducción formal, se reenvía al proveedor de traducción para una traducción profesional. Una vez recibida la traducción, la DEIA o la Unidad de Adquisición de Talento puede responder en el idioma del cliente y continuar brindando el apoyo necesario. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la página interna de SharePoint o intranet de la Unidad de Adquisición de Talento.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará herramientas de traducción gratuitas (por ejemplo, Traductor de Google) para la clasificación básica.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de la Unidad de Adquisición de Talento, puede presentar una queja a través de una

dirección de correo electrónico o bandeja de entrada dedicada, o enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico en la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El Gerente de Adquisición de Talento o el Jefe de la Sección de Operaciones de Personal son responsables de reenviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los analistas de adquisición de talento son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La Unidad de Adquisición de Talento define los "documentos vitales" como materiales de marketing de cara al público utilizados para eventos de reclutamiento que brindan información sobre vacantes, beneficios y programas del HCD. CalHR también proporciona recursos a través de Work4CA, que la Unidad de Adquisición de Talento puede distribuir en eventos con mesas informativas.

Los documentos vitales incluyen materiales que explican cómo el público puede solicitar un trabajo estatal, conocer las vacantes del HCD, las calificaciones mínimas, las especificaciones de clasificación y los detalles del paquete de solicitud en asociación con el Equipo de Contratación. Los factores considerados al determinar si un documento es vital incluyen si el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de revisiones por compañeros o comentarios del equipo para mejorar la claridad. La Adquisición de Talento tiene como objetivo utilizar un nivel de lectura de octavo grado o inferior y utiliza herramientas como la aplicación Hemingway u otros recursos en línea para evaluar la legibilidad. Además, el personal completará una capacitación en lenguaje sencillo para mejorar aún más la comunicación.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de Adquisición de Talento](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de la Unidad de Adquisición de Talento en otro idioma, el programa debe traducirlo a su

discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Códigos y normas

La División de Códigos y Normas (CS, por sus siglas en inglés) desarrolla, administra, adopta y hace cumplir normas uniformes de vivienda en todo el estado para garantizar la salud y la seguridad de los habitantes de California, proteger a los compradores del fraude y el abuso, y ayudar a salvaguardar la asequibilidad de la vivienda.

Los programas de CS a continuación brindan servicios directos a personas del público. Atienden a personas que reciben o necesitan apoyo de primera mano, en lugar de a través de organizaciones sin fines de lucro u otras organizaciones financiadas por el HCD. Aunque el personal a veces puede trabajar con otras organizaciones, estos programas ayudan a las personas del público.

Administración y Operaciones

Administración y Operaciones apoya las funciones comerciales y administrativas de la división y supervisa las instalaciones, las operaciones de la sala de correo, los suministros y las actividades de la cuenta del solicitante.

Acceso lingüístico

Administración y Operaciones identifica las necesidades lingüísticas mediante la contratación y utilización de empleados bilingües, el uso de proveedores de intérpretes para las conversaciones y la búsqueda de empleados voluntarios multilingües. Los proveedores de traducción se utilizan para documentos escritos, y se brinda asistencia de redacción para ayudar a completar o comprender el documento. Estas medidas ayudan al personal a determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro apoyo lingüístico a las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, Administración y Operaciones colabora con RR. HH. para identificar y comunicarse con

empleados bilingües que puedan estar interesados en la certificación. Las oportunidades de certificación bilingüe se comentan durante reuniones individuales o de equipo. RR. HH. maneja la programación y administración de pruebas de competencia oral/verbal como parte del proceso de certificación. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, se selecciona al empleado con la puntuación más alta de dominio del idioma (por ejemplo, puntuación de la prueba oral/verbal). Esta decisión se basa en el desempeño o evaluación laboral actual del empleado y se toma a través de una conversación o el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, Administración y Operaciones lo reenviará al programa apropiado. Toda la correspondencia es realizada por los otros programas de la división. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, no se guardan en este programa, ya que se reenvían al programa correspondiente.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación. También se utilizarán empleados voluntarios multilingües para apoyar las necesidades de comunicación. Además, se utilizarán herramientas de traducción gratuitas, como el Traductor de Google, para la clasificación básica.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de Administración y Operaciones, puede presentar una queja a través de varios métodos:

- **Teléfono:** 1-800-952-8356, 800 735-2929 (TTY)
- **Correo postal:** P.O. Box 278690, Sacramento, CA 95827-8690
- De forma presencial en una oficina del programa
- De forma presencial a través de un trabajador social o personal de primera línea

También se puede presentar una queja enviando un formulario en el sitio web del programa ([Catálogo de Servicios Público del CSM](#)).

Las personas del público también pueden presentar una queja relacionada con el idioma enviando un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El equipo de Administración y Operaciones es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Todos los analistas y los gerentes del equipo de Administración y Operaciones son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Administración y Operaciones actúa como filtro para la división. Por lo tanto, todos los documentos vitales son determinados y establecidos por los otros programas. Los factores para determinar si un documento es vital no aplican para este programa. Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente; sin embargo, los documentos públicos son proporcionados por los otros programas.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de Administración y Operaciones en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Servicios y Sección de Procesamiento Automatizado y Centro de Contacto

Los Servicios y Sección de Procesamiento Automatizado (APSS, por sus siglas en inglés) es responsable de cobrar todas las solicitudes y renovaciones de registro y escrituración en la ubicación de la sede. El Centro de Contacto responde y dirige las llamadas relacionadas con el registro y la escrituración.

Acceso lingüístico

Los APSS y Centro de Contacto identifican las necesidades lingüísticas mediante la contratación y utilización de empleados bilingües y el uso de proveedores de intérpretes para las conversaciones. Estas medidas ayudan al personal a determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro apoyo lingüístico a las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal completará la capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los 30 días posteriores a su contratación.

Todo el personal completará la capacitación en acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, APSS y el Centro de Contacto colaboran con RR. HH. para identificar y comunicarse con los empleados bilingües que puedan estar interesados en la certificación. Los esfuerzos de reclutamiento se enfocan en el personal bilingüe. El proceso de certificación se gestiona a través de la coordinación con RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico para las pruebas de competencia oral/verbal. RR. HH. se encarga de la programación y administración de estas pruebas. El personal interesado recibe información sobre el proceso de certificación y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, se selecciona al empleado con la puntuación más alta de dominio del idioma (por ejemplo, puntuación de la prueba oral/verbal). Esta decisión se basa en el desempeño o evaluación laboral actual del empleado y se toma a través de una conversación o el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse

como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, toda la correspondencia es manejada por otros programas de CS. Los APSS y el Centro de Contacto consideran los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje
- Si el personal puede interpretarlo internamente
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario

Los documentos traducidos, incluidos los materiales de uso común y los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por otros programas de CS.

Los Servicios y Sección de Procesamiento Automatizado (APSS) y Centro de Contacto actúan como filtros para las consultas, por lo que esta responsabilidad es administrada por esos otros programas.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación. También se utilizarán empleados voluntarios multilingües para apoyar las necesidades de comunicación. Además, se utilizarán herramientas de traducción gratuitas, como el Traductor de Google, para la clasificación básica.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de APSS o del Centro de Contacto, se puede presentar una queja a través de varios métodos:

- **Teléfono:** 1-800-952-8356, 800 735-2929 (TTY)
- **Correo postal:** P.O. Box 278690, Sacramento, CA 95827-8690
- De forma presencial en una oficina del programa

- De forma presencial a través de un trabajador social o personal de primera línea

También se puede presentar una queja enviando un formulario en el sitio web del programa ([Catálogo de Servicios Público del CSM](#)).

Las personas del público también pueden presentar una queja relacionada con el idioma enviando un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El supervisor del Centro de Contacto es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los Analistas de la Unidad de Registro y escrituración son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Los APSS y Centro de Contacto actúan como filtros para la división. Por lo tanto, todos los documentos vitales son determinados y establecidos por los otros programas. Los factores para determinar si un documento es vital no aplican para estos programas. Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente; sin embargo, los documentos públicos son proporcionados por los otros programas.

Actualmente, el programa no tiene ningún documento vital. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de los APSS y Centro de Contacto en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, considerando la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si la traducción no es posible, se debe proporcionar una razón al solicitante.

Operaciones de campo: Oficina del Área Norte

Las Operaciones de campo, Oficina del Área Norte (NAO) procesa las solicitudes de permisos para parques de casas móviles y alteraciones modulares comerciales/de casas prefabricadas, e investiga las quejas relacionadas con violaciones de salud y seguridad.

Acceso lingüístico

Las Operaciones de Campo NAO identifican las necesidades lingüísticas de una persona mediante la contratación y utilización de empleados bilingües, la búsqueda y el uso de personal voluntario multilingüe y la contratación de proveedores de intérpretes para las conversaciones. También ayudan a volver a explicar o aclarar la terminología gubernamental compleja y al utilizar proveedores de traducción para documentos escritos. Estos esfuerzos ayudan al personal a determinar cuándo proporcionar servicios de interpretación, traducción u otros servicios de apoyo lingüístico a las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, las Operaciones de Campo NAO analizan las oportunidades de certificación bilingüe durante reuniones individuales o de equipo con el personal. Los paquetes de contratación pueden incluir designaciones bilingües preferidas o requeridas. El programa se coordina con RR. HH. y el Coordinador de Acceso lingüístico para facilitar las pruebas de competencia oral/verbal para el personal bilingüe. Los empleados deben pasar esta prueba para obtener la certificación. El personal interesado recibe información sobre el proceso de certificación y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma en colaboración a través de la conversación o el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, las Operaciones de Campo NAO utilizan servicios lingüísticos. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.

- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la carpeta de red compartida de las Operaciones de Campo NAO.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación, usará herramientas de traducción gratuitas (por ejemplo, Traductor de Google) para la clasificación básica y usará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de la Oficina de Servicios Empresariales, puede presentar una queja a sus trabajadores sociales, trabajadores de servicio o personal de primera línea, y también enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El Técnico del Programa de Supervisión y el Representante de Distrito de Operaciones de Campo son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Todo el personal es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante. El personal certificado bilingüe ayudará directamente a los denunciantes que hablan español, mientras que el resto del personal utilizará los servicios de interpretación.

El programa acusa de recibido las quejas notificándolas por correo electrónico o carta dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Las Operaciones de Campo NAO definen los "documentos vitales" como documentos de cara al público. Un documento se considera vital si se requiere que el público acceda a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios, se utiliza para recopilar información importante como solicitudes o formularios de admisión, o debe ser entendido por el público para garantizar una participación significativa en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de la NAO](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de las Operaciones de Campo NAO en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Operaciones de campo: Oficina del Área Sur

Las Operaciones de campo, Oficina del Área Sur (SAO) emiten permisos de construcción y realiza inspecciones de campo para garantizar el cumplimiento de las normas y reglamentos de seguridad.

Acceso lingüístico

Las Operaciones de campo SAO identifican las necesidades lingüísticas mediante la contratación y utilización de empleados bilingües, la búsqueda y el uso de personal voluntario multilingüe, la prestación de asistencia por escrito para ayudar a completar o comprender los documentos y el uso de un proveedor de traducción para los documentos escritos. El programa también utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones. Estos esfuerzos ayudan al personal a determinar cuándo proporcionar apoyos de interpretación, traducción u otro apoyo lingüístico para las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante la incorporación durante su período de prueba dentro de los 30 días posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación en acceso lingüístico anualmente, cuando haya una actualización o cambio de política, y como parte de las oportunidades de desarrollo profesional.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, las Operaciones de campo SAO trabajan con RR. HH. para identificar y comunicarse con los

empleados bilingües que puedan estar interesados en obtener la certificación. Las oportunidades de certificación bilingüe se comentan durante reuniones individuales o de equipo con el personal. RR. HH. se encarga de la programación y administración de las pruebas de competencia oral/verbal. Los empleados interesados reciben información sobre el proceso de certificación y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, se selecciona al empleado con la puntuación más alta de dominio del idioma, como la puntuación de la prueba oral/verbal. En algunos casos, la decisión también puede basarse en la antigüedad o el tiempo en la organización.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, las Operaciones de campo SAO utilizan personal bilingüe para leer y evaluar el correo electrónico. La oficina también utiliza herramientas como el Traductor de Google. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en el canal de Microsoft Teams de las Operaciones de campo SAO.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación y utilizará herramientas de traducción gratuitas (por ejemplo, Traductor de Google) para la clasificación básica.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de la Oficina de Servicios Empresariales, puede presentar una queja a sus

trabajadores sociales, trabajadores de servicio o personal de primera línea, y también enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- Los técnicos supervisores del programa son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los técnicos supervisores del programa son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico o teléfono dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Operaciones de campo CS define los "documentos vitales" como documentos necesarios para que los clientes obtengan los servicios que necesitan. Un documento se considera vital si se requiere que el público acceda a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios, se utiliza para recopilar información importante como solicitudes o formularios de admisión, o debe ser entendido por el público para garantizar una participación significativa en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad. El programa buscará un nivel de lectura de octavo grado o inferior al producir documentos.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de la SAO](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de las Operaciones de campo SAO en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Cumplimiento del código

Cumplimiento del código realiza inspecciones de instalaciones de vivienda para empleados e investiga quejas relacionadas con esas instalaciones.

Acceso lingüístico

Cumplimiento del código identifica las necesidades lingüísticas de una persona mediante la contratación y utilización de empleados bilingües, el uso de proveedores de intérpretes para las conversaciones, la prestación de asistencia por escrito para apoyar la finalización o comprensión de documentos y la reexplicación de la terminología gubernamental compleja según sea necesario. Los proveedores de traducción se utilizan para documentos escritos y los subtítulos ocultos se utilizan para seminarios web públicos, videoconferencias y reuniones generales. Se utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones. Estas prácticas ayudan al personal a determinar cuándo proporcionar servicios de interpretación, traducción u otros servicios de apoyo lingüístico para las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico, durante su período de prueba dentro de los 30 días posteriores al empleo.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, Cumplimiento del código trabaja con el Coordinador de Acceso Lingüístico para identificar brechas en la cobertura bilingüe y determinar dónde se necesita personal bilingüe. Las oportunidades de certificación bilingüe se comentan durante reuniones individuales o de equipo con los empleados. El proceso de certificación se gestiona en coordinación con RR. HH., que se encarga de la programación y administración de las pruebas de competencia oral/verbal. Los empleados interesados reciben información sobre el proceso de certificación y RR. HH. supervisa el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma a través de una conversación o el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, Cumplimiento del código se apoya en el Coordinador de Acceso Lingüístico para obtener orientación sobre los correos electrónicos en español dentro de un día hábil. El programa considera

los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en el SharePoint interno de la Unidad de Cumplimiento del Código.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará herramientas de traducción gratuitas (por ejemplo, Traductor de Google) para la clasificación básica y usará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de Cumplimiento del código, se puede presentar una queja a través de varios métodos:

- Correo electrónico: ComplaintsNAO@hcd.ca.gov o ComplaintsSAO@hcd.ca.gov
- Teléfono: (800) 952-8356
- Correo postal: P.O Box 278690, Sacramento CA 95827-8690
- Redes sociales: @California_HCD

Las quejas también se presentarán de forma presencial en una oficina del programa, a través de un trabajador social, proveedor de servicios o personal de primera línea, o enviando un formulario en el sitio web del programa ([Catálogo de servicios públicos del CSM](#)).

Las personas del público también pueden presentar una queja relacionada con el idioma enviando un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- Los gerentes de Vivienda para empleados son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.

- Los gerentes de Vivienda para empleados son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico, teléfono o carta dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Cumplimiento del código define los "documentos vitales" como documentos que son esenciales para que el público acceda a servicios o beneficios. Un documento se considera vital si se requiere para el acceso público a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios, se utiliza para recopilar información importante como solicitudes o formularios de admisión, o debe ser entendido por el público para garantizar una participación significativa en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. Para garantizar que los materiales de cara al público estén claramente redactados y se entiendan fácilmente, el programa utiliza la revisión por compañeros y los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad. Los materiales se escriben en o por debajo de un nivel de lectura de octavo grado siempre que sea posible. La legibilidad se evalúa utilizando herramientas como la aplicación Hemingway u otros recursos en línea. Además, el programa incorpora pruebas de usuarios o recopila comentarios de las audiencias previstas para refinar y mejorar aún más los materiales de comunicación.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de Cumplimiento del código](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de Cumplimiento del código en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Regulaciones de vivienda

La Sección de Regulaciones de Vivienda coordina todas las regulaciones y la legislación de la división.

Acceso lingüístico

Las Regulaciones de Vivienda identifican las necesidades lingüísticas mediante la contratación y utilización de empleados bilingües, el uso de proveedores de

intérpretes para conversaciones y el empleo de proveedores de traducción para documentos escritos. El programa también utiliza subtítulos para seminarios web públicos, videoconferencias y reuniones generales. El personal ayuda al volver a explicar o ayudar a comprender la terminología gubernamental compleja y brinda asistencia de redacción para ayudar a completar o comprender el documento. Se utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones. Estos esfuerzos ayudan al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante la incorporación en un lapso de seis meses.

Todo el personal tomará capacitación en acceso lingüístico anualmente y cuando haya una actualización o cambio de política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, las Regulaciones de Vivienda analizan las oportunidades de certificación bilingüe durante reuniones individuales o de equipo con los empleados. El programa maneja el proceso de certificación buscando orientación del Coordinador de Acceso Lingüístico y RR. HH. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, se busca orientación del Coordinador de Acceso Lingüístico y RR. HH. para determinar la estrategia apropiada.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, las Regulaciones de vivienda acusan recibo del correo electrónico y trabajan para establecer un contrato para los servicios lingüísticos necesarios. Una respuesta automática garantiza que se acuse de recibo de todos los correos electrónicos en el mismo día. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la carpeta de red compartida de Regulaciones de vivienda (por ejemplo, unidad interna).

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación y utilizará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de las Regulaciones de Vivienda, se puede presentar una queja a través de:

- Teléfono: (800) 952-8356
- Correo postal: P.O. Box 278690, Sacramento, CA 95827-8690

O de forma presencial a través de un trabajador social o personal de primera línea. También se puede presentar una queja enviando un formulario en el sitio web del programa ([Catálogo de Servicios Público del CSM](#)).

Las personas del público también pueden presentar una queja relacionada con el idioma enviando un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de Diversidad, Equidad, Inclusión y Accesibilidad (DEIAU, por sus siglas en inglés) a DEI@hcd.ca.gov.

- Los Gerentes de Servicios de Personal son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los Gerentes de Servicios de Personal son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico y llamada telefónica dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Las Regulaciones de Vivienda definen "documentos vitales" como cualquier documento que sea crítico para garantizar un acceso significativo a las actividades, información o servicios de un programa.

La Sección de Regulaciones incluye documentos vitales como: Términos expresos, Aviso de acción propuesta, Declaración inicial de motivos, Declaración final de motivos y el paquete de regulación final aprobado.

Al determinar si un documento se considera vital, los factores que se tienen en cuenta incluyen si el documento contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios. Además, el documento debe ser fácilmente comprensible para el público para garantizar una participación significativa en el programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente al buscar a un nivel de lectura de octavo grado o inferior.

Si un miembro del público solicita un documento escrito de las Regulaciones de Vivienda en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Casas móviles y viviendas construidas en fábrica

Casas móviles y viviendas construidas en fábrica (MH/FBH) hace cumplir las leyes estatales y federales que rigen la construcción de casas móviles y viviendas construidas en fábrica.

Acceso lingüístico

MH/FBH descubre las necesidades lingüísticas buscando y utilizando empleados voluntarios multilingües, utilizando proveedores de intérpretes para conversaciones, utilizando proveedores de traducción para documentos escritos y contratando empleados bilingües. Estas prácticas ayudan al personal a determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro apoyo lingüístico para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante la incorporación en un lapso de seis meses posteriores a la contratación.

Todo el personal tomará capacitación en acceso lingüístico anualmente, cuando haya una actualización o cambio de política, y como parte de las oportunidades de desarrollo profesional.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, los gerentes de MH/FBH comentan las oportunidades de certificación bilingüe durante las reuniones individuales o de equipo y esperan a que los empleados expresen interés antes de ofrecer oportunidades de certificación. El programa trabaja con RR. HH. para identificar y llegar a los empleados bilingües. RR. HH. gestiona la programación y administración de las pruebas de competencia oral/verbal. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. coordina el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma a través de una conversación o el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, MH/FBH se apoya en el gerente del programa para dar un acuse de recibo de los correos electrónicos en español dentro de un día hábil. Se solicita un número de teléfono para proporcionar apoyo y el problema se resuelve en cuestión de días, según el tiempo de respuesta del cliente. El administrador del programa utiliza inteligencia artificial o software de Microsoft para revisar y comprender la solicitud. A continuación, se envía un breve acuse de recibo en el idioma del cliente utilizando herramientas de identificación de traducción, solicitando el número de teléfono y el idioma preferido del cliente. El gerente hace un seguimiento por teléfono con apoyo de interpretación cuando es necesario. Si el correo electrónico es complejo o requiere una traducción formal, se reenvía al proveedor de traducción del programa para una traducción profesional. Una vez recibida la traducción, MH/FBH responde en el idioma del cliente y continúa brindando el apoyo necesario.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la carpeta de red compartida de MH/FBH (por ejemplo, unidad interna).

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de MH/FBH, se puede presentar una queja a través de varios métodos: enviar un correo electrónico a una bandeja de entrada dedicada, por teléfono al (800) 952-8356, de forma presencial en una oficina del programa, enviar una queja por escrito a P.O. Box 278690, Sacramento, CA 95827-8690, y de forma presencial a través de un trabajador social o personal de primera línea. También se puede presentar una queja enviando un formulario en el sitio web del programa ([Catálogo de Servicios Público del CSM](#)).

Las personas del público también pueden presentar una queja relacionada con el idioma enviando un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El Administrador de Códigos y Normas es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El Administrador de Códigos y Normas es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por teléfono o correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

MH/FBH define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios de la unidad. Un documento se considera vital si se requiere para el acceso público a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios, se utiliza para recopilar información importante (como solicitudes o formularios de admisión) o debe ser entendido por el público para garantizar una participación significativa en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros y los comentarios del equipo específicamente

destinados a mejorar la claridad. Los materiales están escritos para buscar a un nivel de lectura de octavo grado o inferior. Para simplificar palabras complejas, se utilizan un tesoro y un diccionario para encontrar mejores alternativas. Además, se programará que el personal asista a una capacitación en lenguaje sencillo para mejorar aún más las habilidades de comunicación.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de MH/FBH](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de MH/FBH en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Programa de casas móviles y parques/Vivienda para empleados

El Programa de Casas Móviles y Parques de Ocupación Especial (MHP)/Vivienda para Empleados es responsable de recibir y procesar solicitudes para emitir permisos para operar instalaciones de vivienda para empleados, parques de casas móviles o parques de ocupación especial. El programa también procesa solicitudes para emitir certificados de cumplimiento y aprueba proveedores externos para administrar la capacitación de administradores de parques.

Acceso lingüístico

El Programa de MHP/Vivienda para Empleados identifica las necesidades lingüísticas mediante la contratación y utilización de empleados bilingües y el reclutamiento de voluntarios multilingües. El programa también utiliza proveedores de intérpretes para conversaciones habladas y proveedores de traducción para documentos escritos. Se proporcionan subtítulos ocultos para seminarios web públicos, videoconferencias y reuniones generales. Todas las comunicaciones están escritas en un lenguaje sencillo. Estas medidas ayudan al personal a determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante la incorporación en un lapso de seis meses.

Todo el personal tomará capacitación en acceso lingüístico semestralmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el Programa de MHP/Vivienda para Empleados colabora con el Coordinador de Acceso Lingüístico para identificar deficiencias en el personal bilingüe y determinar cuándo se necesitan empleados bilingües en áreas específicas. Las oportunidades de certificación bilingüe se comentan durante reuniones individuales o de equipo con los empleados.

El proceso de certificación se gestiona coordinando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico para organizar pruebas de competencia oral/verbal para el personal bilingüe. RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico verifican y certifican a los empleados bilingües en función de su competencia oral/verbal.

El personal interesado recibe información sobre el proceso de certificación y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma a través de una conversación o el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD.

El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el programa de MHP/Vivienda para empleados utiliza los recursos disponibles, como empleados bilingües o los servicios de traducción de Outlook, para determinar el contenido del mensaje. Si se proporciona un número de teléfono, un empleado bilingüe llamará al cliente o se utilizarán servicios de interpretación para hacer contacto. Si no hay un número de teléfono disponible, se contactará al Coordinador de Acceso Lingüístico para solicitar que un proveedor de traducción responda por correo electrónico. El programa tiene como objetivo responder a todos los correos electrónicos dentro de un día hábil. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos únicos para eventos o mensajes especiales, se guardan en la página interna de SharePoint o intranet del Programa de MHP/Vivienda para Empleados.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación. También se utilizarán empleados voluntarios multilingües para apoyar las necesidades de comunicación. Además, se pueden utilizar herramientas de traducción gratuitas, como el Traductor de Google, para la clasificación básica.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de MHP/Vivienda para empleados, se puede presentar una queja a través de varios métodos: enviar un correo electrónico a una bandeja de entrada dedicada, por teléfono al (800) 952-8356, de forma presencial en una oficina del programa, enviar una queja por escrito a PO Box 278690, Sacramento, CA 95827-8690, y de forma presencial a través de un trabajador social o personal de primera línea. También se puede presentar una queja enviando un formulario en el sitio web del programa ([Catálogo de Servicios Público del CSM](#)).

Las personas del público también pueden presentar una queja relacionada con el idioma enviando un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

Todos los miembros del personal responden a los correos electrónicos y están capacitados para manejar una queja del acceso lingüístico. Las quejas resueltas se envían al Coordinador de Acceso Lingüístico.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico, llamada telefónica o carta dentro de un día hábil, o inmediatamente de forma presencial.

Documentos vitales

El Programa de MHP/Vivienda para Empleados define "documentos vitales" como cualquier solicitud, preguntas frecuentes, documento informativo o material escrito que solicite o proporcione información relacionada con las actividades del programa.

Al determinar si un documento se considera vital, se consideran los siguientes factores: el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios; contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios; debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios; se utiliza para recopilar información importante, como solicitudes o formularios de admisión; y debe ser entendido por el público para garantizar una participación significativa en el programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente probando o recopilando comentarios de las audiencias previstas. El programa también utilizará la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos de MHP/Vivienda para empleados](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de MHP/Vivienda para empleados en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Programa de Protección de la Ley de Residencia de Casas Móviles/Centro de Asistencia de Casas Móviles

El Programa de Protección de la Ley de Residencia de Casas Móviles/Centro de Asistencia de Casas Móviles (MRLPP/MAC) recibe y dirige las quejas del público relacionadas con vivir en casas móviles, casas prefabricadas y parques de casas móviles. El programa también brinda asistencia para resolver ciertas disputas entre propietarios de casas móviles y administradores o propietarios de parques.

Acceso lingüístico

El MRLPP/MAC identifica las necesidades lingüísticas buscando y utilizando empleados voluntarios multilingües y utilizando proveedores de intérpretes para conversaciones habladas. El programa brinda asistencia para comprender la terminología gubernamental compleja y utiliza proveedores de traducción para documentos escritos. Los subtítulos ocultos se utilizan para seminarios web públicos, videoconferencias y reuniones públicas. Todas las comunicaciones están escritas en un lenguaje sencillo. Además, el cambio de código, cambiar entre idiomas o estilos de voz de una manera culturalmente consciente, se emplea para generar confianza y ayudar a navegar por el sistema, haciendo que la experiencia sea más accesible y menos intimidante. Estas medidas

ayudan al personal a determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro apoyo lingüístico a las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación en acceso lingüístico anualmente y cuando haya una actualización o cambio de política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el MRLPP/MAC espera a que los empleados expresen interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. El personal bilingüe debe aprobar una prueba de competencia oral/verbal antes de la certificación. RR. HH. se encarga de la programación y administración de estas pruebas. El personal interesado recibe información sobre el proceso de certificación y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma a través de una conversación o el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en un idioma diferente al inglés, se utiliza un miembro bilingüe del personal Técnico del Programa II. La mayoría de las comunicaciones escritas para el MRLPP/MAC están en español. Sin embargo, si la comunicación escrita está en un idioma que no sea español o inglés, o si la comunicación en español es demasiado compleja, se utiliza un proveedor para la traducción. El programa generalmente responde dentro de uno o dos días hábiles. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, incluidos los materiales de uso común y los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la carpeta de red compartida de MRLPP/MAC (por ejemplo, unidad interna).

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación. También se utilizarán empleados voluntarios multilingües para apoyar las necesidades de comunicación. Además, se utilizarán herramientas de traducción gratuitas, como el Traductor de Google, para la clasificación básica.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma del MRLPP/MAC, puede presentar una queja por:

- Correo electrónico: MHAssistance@hcd.ca.gov
- Teléfono: (800) 952-8356
- Correo postal: MRLPP/MAC, P.O. Box 278690, Sacramento, CA 95827-8690
- De forma presencial a través de un trabajador social o personal de primera línea

También se puede presentar una queja enviando un formulario en el sitio web del programa ([Catálogo de Servicios Público del CSM](#)).

Las personas del público también pueden presentar una queja relacionada con el idioma enviando un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- Los Gerentes de Servicios de Personal de la unidad son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los Gerentes de Servicios de Personal de la unidad son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al denunciante dentro de un día hábil. La notificación se puede hacer por correo electrónico, teléfono o carta, según las circunstancias.

Documentos vitales

El MRLPP/MAC define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para presentar una queja o acceder a los recursos disponibles del programa. Estos documentos son necesarios para que el público comprenda sus derechos, presente quejas, se conecte con los recursos de la comunidad y comprenda la naturaleza y el alcance de los programas que brindan asistencia crítica a los propietarios y residentes de casas móviles.

Al determinar si un documento se considera vital, se tienen en cuenta los siguientes factores: el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios; contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios; debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios; se utiliza para recopilar información importante, como solicitudes o formularios de admisión; y debe ser entendido por el público para garantizar una participación significativa en el programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante la revisión por compañeros y los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad. Los materiales están destinados a cumplir con un nivel de lectura de octavo grado o inferior. Se utilizan herramientas como la aplicación Hemingway y otros recursos en línea para evaluar la legibilidad. También se emplean un tesoro y un diccionario para encontrar alternativas más sencillas o precisas para palabras complejas.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de MRLPP/MAC](#) y [documentos vitales del programa de capacitación para administradores de parques](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de MRLPP/MAC en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Licencias ocupacionales

El Programa de Licencias Ocupacionales (OL) garantiza el cumplimiento de las leyes y regulaciones que rigen las licencias, los depósitos en garantía y las ventas al exigir educación, investigar quejas y prácticas ilegales y tomar las medidas disciplinarias apropiadas contra los infractores, incluidas las derivaciones a agencias fiscales.

Esto significa que el Programa OL se asegura de que las personas sigan las reglas para la concesión de licencias, los depósitos en garantía y las ventas al

ofrecer educación, investigar quejas y tomar medidas contra los infractores de las reglas.

Acceso lingüístico

OL identifica las necesidades lingüísticas mediante el uso de proveedores de intérpretes para las conversaciones, proporcionando un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones, utilizando proveedores de traducción para documentos escritos, contratando empleados bilingües y volviendo a explicar la terminología gubernamental compleja, ayudando al personal a saber cuándo ofrecer interpretación, traducción u otro apoyo a las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación en acceso lingüístico anualmente y cuando haya una actualización o cambio de política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, OL analiza las oportunidades de certificación bilingüe durante reuniones individuales o de equipo. Las oportunidades de certificación se ofrecen cuando los empleados expresan interés. El programa se coordina con RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico para verificar y certificar al personal bilingüe en función de las pruebas de competencia oral/verbal. Los empleados interesados reciben información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma a través de una conversación o el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, las OL evalúa el idioma y lo reenvía a un funcionario que lo hable, si es posible. Si ningún personal habla el idioma en

cuestión, solicitamos servicios de interpretación. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en el canal de Microsoft Teams de OL (por ejemplo, pestaña de archivo en un canal, carpetas compartidas).

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará herramientas de traducción gratuitas (por ejemplo, Traductor de Google) para la clasificación básica y utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de OL, puede presentar una queja a través de varios métodos: enviar un correo electrónico a una bandeja de entrada dedicada, por teléfono al (800) 952-8356, de forma presencial en una oficina del programa, enviar una queja por escrito a P.O. Box 278690, Sacramento, CA 95827-8690, y de forma presencial a través de un trabajador social o personal de primera línea.

Las personas del público también pueden presentar una queja relacionada con el idioma enviando un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El Administrador de Códigos y Normas y el Analista de Servicios del Personal son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El Administrador de Códigos y Normas y el Analista de Servicios de Personal son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico, llamada telefónica o carta dentro de un día hábil.

Documentos vitales

A los efectos del Programa OL, un "documento vital" es cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas administrados por OL, cumplir con las obligaciones de licencia o ejercer los derechos bajo las leyes y regulaciones aplicables.

Estos documentos son necesarios para que las personas o empresas comprendan los requisitos de licencia, soliciten o renueven una licencia, cumplan con las responsabilidades legales o respondan a acciones disciplinarias o procedimientos de cumplimiento.

Un documento se considera vital si se requiere para el acceso público a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios, se utiliza para recopilar información importante como solicitudes o formularios de admisión, o debe ser entendido por el público para garantizar una participación significativa en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de Licencias ocupacionales](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de OL en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Registro y escrituración

El Programa de Registro y escrituración proporciona documentos de registro y escrituración para casas prefabricadas nuevas o revendidas, modulares comerciales, casas flotantes y campers de camionetas.

Acceso lingüístico

El Programa de Registro y escrituración identifica las necesidades lingüísticas mediante la contratación y utilización de empleados bilingües y la búsqueda de personal voluntario multilingüe. Los proveedores de intérpretes se utilizan para conversaciones habladas, mientras que los proveedores de traducción ayudan con documentos escritos. Se brinda asistencia de redacción para ayudar a completar o comprender el documento, y la terminología

gubernamental compleja se vuelve a explicar o aclarar según sea necesario. Las comunicaciones están escritas en un lenguaje sencillo, y el cambio de código, cambiar entre idiomas o estilos de habla de una manera culturalmente consciente, se utiliza para generar confianza y hacer que el proceso sea más accesible y menos intimidante. Para preguntas sencillas, el servicio se proporciona por correo electrónico. Estas medidas ayudan al personal a determinar cuándo proporcionar apoyo, interpretación u otro apoyo lingüístico para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el Programa de Registro y escrituración espera a que los empleados expresen interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. El programa colabora con RR. HH. para identificar y llegar a los empleados bilingües que puedan estar interesados en la certificación. Las prácticas de contratación incluyen la designación de ciertos puestos como preferentes u obligatorios para personas bilingües.

El proceso de certificación se gestiona por RR. HH., que se encarga de la programación y administración de las pruebas de competencia oral/verbal. La coordinación se produce entre RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico para garantizar las pruebas adecuadas para el personal bilingüe. Se requiere aprobar la prueba de competencia oral/verbal para la certificación.

El personal interesado recibe información sobre el proceso de certificación y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma a través de una conversación o el consenso con RR. HH., en función de las declaraciones de deberes del personal y los roles asociados con sus puestos.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso, el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el Programa de Registro y escrituración utiliza personal bilingüe para responder consultas sencillas y servicios de la Unidad de DEIA o del proveedor para problemas más complejos. El mensaje o consulta se envía a la Unidad de DEIA para su resolución, con asistencia proporcionada según sea necesario por parte del programa. El contacto inicial con el cliente se realiza dentro de un día hábil y el objetivo es resolver la consulta dentro de tres días hábiles.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en el sitio web público del HCD, en el SharePoint interno de Registro y escrituración o en la página de intranet.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación. También se utilizarán empleados voluntarios multilingües para apoyar las necesidades de comunicación. Además, se utilizará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de Registro y escrituración, se puede presentar una queja mediante:

- Correo electrónico: contactrt@hcd.ca.gov,
- Teléfono: (800) 952-8356, 800 735-2929 (TTY)
- Correo postal: Registro y escrituración, P.O. Box 278690, Sacramento, CA 95827-8690,
- De forma presencial a través de un trabajador social o personal de primera línea.

También se puede presentar una queja enviando un formulario en el sitio web del programa ([Catálogo de Servicios Público del CSM](#)).

Las personas del público también pueden presentar una queja relacionada con el idioma enviando un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El Gerente Senior de Programas, el Gerente de Programas y el Analista Asociado de Programas Gubernamentales (AGPA) son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El Gerente del Programa y AGPA son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al denunciante dentro de un día hábil. La notificación se puede hacer por correo electrónico, de forma presencial, por teléfono o por carta, según las circunstancias.

Documentos vitales

El Programa de Registro y escrituración define "documentos vitales" como cualquier documento requerido o potencialmente requerido para presentar una solicitud básica de transferencia de propiedad o cambio de escrituración. Los factores que se consideran al determinar si un documento es vital incluyen si el documento se utiliza para recopilar información importante, como solicitudes o formularios de admisión. Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales.

El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente, al buscar un nivel de lectura de octavo grado o inferior. La revisión por compañeros y los comentarios del equipo se utilizan específicamente para mejorar la claridad. Además, se utilizan un tesoro y un diccionario para encontrar mejores alternativas para palabras complejas.

Los Documentos Vitales Actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos Vitales de Registro y escrituración](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito del Programa de Registro y escrituración en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, considerando la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede proporcionar una traducción, se debe dar una razón al solicitante.

División Ejecutiva

La División Ejecutiva proporciona liderazgo y dirección para el HCD. Incluye al Director, al Subdirector Principal y a los líderes ejecutivos que guían los objetivos

del departamento, supervisan los principales programas y trabajan en estrecha colaboración con la Oficina del Gobernador y otras agencias estatales.

Las oficinas ejecutivas a continuación brindan servicios directos a personas del público. Atienden a personas que reciben o necesitan apoyo de primera mano, en lugar de a través de organizaciones sin fines de lucro u otras organizaciones financiadas por el HCD. Aunque el personal a veces puede trabajar con otras organizaciones, estos programas ayudan a las personas del público.

Oficina del Director

La Oficina del Director del HCD brinda apoyo administrativo para supervisar y facilitar las políticas y programas de vivienda estatales y federales. También coordina la comunicación con la Oficina del Gobernador, la BCSH, la Legislatura y las partes interesadas con respecto a las iniciativas vitales del Departamento para expandir las soluciones de suministro de viviendas en California.

Esto significa que la Oficina del Director ayuda a administrar y apoyar las reglas y programas de vivienda para California. También trabajan con la Oficina del Gobernador, agencias estatales, legisladores y otros grupos para compartir información sobre formas de crear más viviendas en California. Sin embargo, el personal está disponible para ayudar directamente a las personas del público que necesitan apoyo.

Acceso lingüístico

La Oficina del Director averigua las necesidades lingüísticas de alguien preguntándole directamente, notando el idioma utilizado en sus correos electrónicos o mensajes, utilizando herramientas de traducción para identificar el idioma o si un intérprete o empleado bilingüe ayudó a identificar el idioma durante el contacto inicial. Aunque el idioma no está registrado formalmente, el personal toma notas de él de manera informal. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, la oficina redacta claramente en un lenguaje sencillo para que todos puedan entender.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico dentro de los 30 días posteriores al período de prueba.

Todo el personal tomará la capacitación anualmente y cuando haya una actualización de la política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la Oficina del Director analiza las oportunidades de certificación bilingüe durante reuniones individuales o de equipo con el personal. La oficina trabaja con Recursos Humanos para ayudar al personal a completar el proceso de certificación y asegurarse de que el personal cumpla con los requisitos de competencia oral al tomar una prueba de idioma hablado. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal expresan interés, se elige al empleado con la puntuación más alta. La decisión también considera el desempeño laboral actual del empleado, y Recursos Humanos ayuda a tomar la decisión final.

La oficina también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso la oficina utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la Oficina del Director devolverá todos los mensajes de voz dejados en la línea telefónica principal del HCD dentro de las 24 horas y utilizará personal bilingüe para responder cuando sea necesario. La oficina también utilizará personal que hable ese idioma para leer y revisar el correo electrónico, y una persona designada clasificará todas las comunicaciones que no sean de inglés. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en el canal de Microsoft Teams de la Oficina del Director.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, la oficina utilizará personal que hable idiomas diferentes al inglés para ayudar y ofrecerse como voluntario.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de la Oficina del Director, puede presentar una queja llamando a la Línea General al 916-263-7400 o enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA al DEI@hcd.ca.gov.

- El personal de la Oficina del Director es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El personal de la Oficina del Director es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico y teléfono dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La Oficina del Director no tiene una definición específica de "documentos vitales". Los documentos creados por la Oficina del Director son solo internos o no son necesarios para acceder a servicios que no se consideran vitales. Como unidad administrativa que apoya los programas en el HCD, la oficina no administra documentos públicos, pero revisa y aprueba algunos materiales compartidos con el público. El personal también puede ser remitido a capacitación en lenguaje sencillo cuando sea necesario.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento producido por la Oficina del Director en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Igualdad de oportunidades en el empleo

La Igualdad de oportunidades en el empleo (EEO) es responsable de prevenir la discriminación ilegal en el lugar de trabajo y garantizar que las políticas y procedimientos de no discriminación se integren en todos los aspectos del empleo.

Esto significa que la oficina trabaja para detener el trato injusto en el trabajo. La EEO también se asegura de que se sigan las reglas sobre la equidad y la igualdad de trato en todas las partes de un trabajo.

Acceso lingüístico

La EEO descubre las necesidades lingüísticas de alguien preguntándole directamente, notando el lenguaje utilizado en sus correos electrónicos o mensajes, o si se indica en un formulario. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas del público que no hablan o leen bien el inglés, la oficina contrata personal bilingüe, pide ayuda a voluntarios que hablan otros idiomas, usa intérpretes para idiomas hablados y señas, y usa traductores para documentos escritos.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico dentro de los seis meses posteriores al período de prueba.

Todo el personal tomará la capacitación anualmente y cuando haya una actualización de la política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la oficina trabaja con el Coordinador de Acceso Lingüístico para averiguar dónde se necesitan empleados bilingües y dónde hay brechas. Sin embargo, debido a la naturaleza confidencial del trabajo de la EEO, la oficina utiliza principalmente servicios de interpretación profesional para garantizar la confidencialidad.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la EEO utiliza la herramienta de traducción de Microsoft Outlook para leer correos electrónicos escritos en otros idiomas. El personal envía una respuesta breve en ese idioma utilizando herramientas de traducción en línea. Piden el número de teléfono de la persona y su idioma preferido. Si es necesario, hacen un seguimiento con un intérprete. Si el correo electrónico es largo o importante, se envía a un traductor profesional. Una vez que la traducción está lista, la EEO responde en el idioma de la persona y brinda la ayuda necesaria. La oficina considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la página interna de SharePoint de la EEO.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, la oficina utilizará herramientas de traducción gratuitas (como el Traductor de Google) para la revisión básica y utilizará otro proveedor de idiomas aprobado.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de la EEO, puede presentar una queja de las siguientes maneras:

- **Correo electrónico:** EEO@hcd.ca.gov
- **Teléfono:** 916-263-3635
- **Fax:** 916-263-4698
- **Correo postal:** 651 Bannon Street, Suite 400, Sacramento, California, 95811.

Las personas también pueden presentar su queja de forma presencial en 651 Bannon Street, 6th Floor, Sacramento, California 95811.

- El personal de EEO es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El personal de EEO es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La EEO define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica necesaria para un solicitante de empleo, o un miembro del público que utiliza los programas o servicios del HCD para presentar una queja de derechos civiles ante la oficina de la EEO.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de la EEO](#)

La oficina se asegura de que los materiales se redacten para un nivel de lectura de octavo grado o inferior mediante el uso de la revisión por compañeros, la obtención de comentarios del equipo y el uso de un tesoro y un diccionario para encontrar mejores alternativas para las palabras.

Si un miembro del público solicita un documento de EEO en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Asistencia financiera federal

La División de Asistencia Financiera Federal (DFFA, por sus siglas en inglés) administra programas financiados por el gobierno federal que brindan préstamos y subvenciones para apoyar una amplia gama de necesidades de la comunidad. Estos incluyen la construcción, adquisición, rehabilitación y conservación de viviendas asequibles de alquiler y propiedad; desarrollo de refugios para personas sin hogar y viviendas de transición; mejoras en las instalaciones e infraestructuras públicas; creación de empleo para trabajadores de bajos ingresos; recuperación ante desastres; y los esfuerzos para reducir los riesgos de desastres futuros.

Esto significa que la DFFA usa fondos federales para ayudar a las comunidades otorgando préstamos y subvenciones. Estos fondos ayudan a construir y reparar viviendas asequibles, apoyar refugios y viviendas para personas sin hogar, mejorar espacios públicos como carreteras y edificios, crear empleos para personas con ingresos más bajos y ayudar a las áreas a recuperarse de desastres mientras se preparan para reducir los daños de los futuros.

Los programas de la DFFA a continuación brindan servicios directos a personas del público. Atienden a personas que reciben o necesitan apoyo de primera mano, en lugar de a través de organizaciones sin fines de lucro u otras organizaciones financiadas por el HCD. Aunque el personal a veces puede trabajar con otras organizaciones, estos programas ayudan a las personas del público con:

Respuesta y operaciones ante desastres

El programa de Respuesta y Operaciones ante Desastres, también conocido como la División de Políticas y Operaciones de Recuperación ante Desastres de la Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario, proporciona apoyo político, programático y operativo a los programas de recuperación ante desastres a largo plazo financiados por el gobierno federal.

Acceso lingüístico

El programa identifica las necesidades lingüísticas mediante la contratación y utilización de empleados bilingües, la búsqueda de personal voluntario multilingüe, la prestación de asistencia por escrito para ayudar a completar o

comprender documentos, la reexplicación de la terminología gubernamental compleja y el uso de un proveedor de traducción para documentos escritos.

Esto garantiza que el personal pueda determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro apoyo lingüístico. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa utiliza estas estrategias para facilitar una comunicación clara.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante la incorporación, pero en un lapso de seis meses posteriores a su fecha de inicio.

Todo el personal tomará capacitación en acceso lingüístico anualmente y cuando haya una actualización o cambio de política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el programa colabora con el Coordinador de Acceso Lingüístico para identificar áreas donde se necesita personal bilingüe y abordar cualquier brecha, y también trabajar con RR. HH. para identificar y comunicarse con empleados bilingües que puedan estar interesados en la certificación. El programa maneja el proceso de certificación, y RR. HH. es responsable de programar y administrar las pruebas de competencia oral/verbal. El personal interesado recibe información sobre el proceso de certificación y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si varios empleados expresan interés, pero solo uno puede ser certificado, la decisión se toma a través de una conversación y el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el programa traduce el mensaje y trabaja con personal multilingüe para comprenderlo y redactar una respuesta en el idioma del constituyente. Este proceso generalmente no toma más de una semana. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.

- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en el SharePoint interno de las Políticas y Operaciones de Recuperación ante Desastres de la Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación y un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de las Políticas y Operaciones de Recuperación ante Desastres de la Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario, puede presentar una queja al enviar un correo electrónico a una dirección de correo electrónico dedicada o bandeja de entrada a ReCoverCA@hcd.ca.gov, llamar a la línea general del programa o a la línea directa específica al **916-202-1764**, trabajar a través de un trabajador social, proveedor de servicios o personal de primera línea, o enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA al DEI@hcd.ca.gov.

- Los Especialistas en Vivienda y Desarrollo Comunitario son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los especialistas en vivienda y desarrollo comunitario son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Las Políticas y Operaciones de Recuperación ante Desastres de la Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario definen "documentos vitales" como cualquier documento que el HUD deba publicar al público, incluidos planes de acción, informes de gastos y contratos. Un documento se considera vital si es necesario para el acceso del público a servicios o beneficios.

Los documentos deben ser entendidos por el público para garantizar la participación en un programa. Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales.

El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de revisiones por compañeros o comentarios del equipo para mejorar la claridad. También realizaremos pruebas de usuarios o recopilaremos comentarios de la audiencia prevista para garantizar que los materiales sean eficaces y accesibles.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de respuesta y operaciones ante desastres](#)

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de las Políticas y Operaciones de Recuperación ante Desastres de la Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Subvenciones para soluciones de emergencia

El programa de Subvenciones para Soluciones de Emergencia (ESG) proporciona fondos federales para diversas actividades destinadas a abordar la falta de vivienda, según lo autorizado por la Ley federal de Asistencia de Emergencia para Personas sin Hogar y Transición Rápida a la Vivienda (HEARTH) de 2009 y los requisitos del programa estatal.

Acceso lingüístico

El programa de ESG identifica las necesidades lingüísticas mediante la contratación y utilización de empleados bilingües, la búsqueda de personal voluntario multilingüe y el uso de subtítulos ocultos para seminarios web públicos, videoconferencias y reuniones públicas. Esto garantiza que el personal sepa cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa se basa en empleados bilingües, voluntarios multilingües y subtítulos ocultos durante las comunicaciones clave.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los 30 días posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación en acceso lingüístico anualmente y cuando haya una actualización o cambio de política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el programa de ESG espera a que los empleados expresen interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. El programa maneja el proceso de certificación al requerir que el personal bilingüe apruebe una prueba de competencia oral/verbal, teniendo a RR. HH. involucrado en el proceso. El personal interesado recibe información sobre el proceso de certificación y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si varios miembros del personal expresan interés pero solo uno puede ser certificado, se selecciona al empleado con la puntuación más alta de dominio del idioma (por ejemplo, puntuación de la prueba oral/verbal).

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el programa de ESG y el equipo de ESG utilizan el Traductor de Google para obtener respuestas en un plazo de 1 a 2 días hábiles. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en el SharePoint interno de ESG.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará herramientas de traducción gratuitas (por ejemplo, Traductor de Google) para la clasificación básica.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma del programa de ESG, puede presentar una queja al enviar un correo electrónico a una dirección de correo electrónico o bandeja de entrada dedicada a la ESGNOFA@hcd.ca.gov, o enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- Los Especialistas en Vivienda y Desarrollo Comunitario son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los Especialistas en Vivienda y Desarrollo Comunitario son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

El programa de ESG define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica de ESG que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios de la unidad. Estos documentos son esenciales para que el público comprenda sus derechos, solicite participación o tome las medidas necesarias relacionadas con el programa de ESG.

Los factores considerados al determinar si un documento es vital incluyen si el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios, si se utiliza para recopilar información importante (por ejemplo, una solicitud o un formulario de admisión) y si contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante la realización de revisiones por compañeros o la recopilación de comentarios del equipo específicamente destinados a mejorar la claridad.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito del programa de ESG en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Informes del HUD

La Unidad de Informes del HUD trabaja con el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD) para obtener fondos que apoyen programas comunitarios y de vivienda para personas con ingresos bajos a moderados. El programa ayuda a áreas más pequeñas en California que generalmente no reciben mucho dinero del gobierno financiando diferentes actividades y asegurándose de que se completen los informes requeridos.

Acceso lingüístico

Los Informes del HUD identifican las necesidades lingüísticas preguntando directamente a las personas, observando el idioma utilizado en correos electrónicos o mensajes, o mediante la ayuda de un intérprete o personal bilingüe durante el contacto inicial. Actualmente, los avisos se muestran en inglés y español de forma predeterminada. Este proceso ayuda al personal a determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro apoyo lingüístico.

Para ayudar a las personas con dominio limitado del inglés, el programa contrata personal bilingüe, se apoya en voluntarios multilingües, utiliza intérpretes, simplifica el lenguaje gubernamental complejo, utiliza servicios de traducción profesional para materiales escritos y garantiza que las comunicaciones se redacten de manera clara y sencilla. Los subtítulos ocultos también se usan para seminarios web públicos, videoconferencias y reuniones generales.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico dentro de los seis meses posteriores al período de prueba.

Todo el personal tomará la capacitación anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Aunque actualmente no se ofrece, para reclutar empleados bilingües para la certificación, los Informes del HUD trabajarán con el Coordinador de Acceso Lingüístico para averiguar dónde se necesitan empleados bilingües y dónde hay brechas. El programa manejará el proceso de certificación trabajando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso lingüístico para las pruebas de lenguaje hablado. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal expresan interés, el Coordinador de Recursos Humanos y Acceso lingüístico ayuda a decidir quién debe certificarse.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, los Informes del HUD recibirán orientación del Coordinador de Acceso Lingüístico. Los correos electrónicos que no estén en inglés serán clasificados por personal designado y se utilizarán herramientas en línea gratuitas (por ejemplo, Traductor de Google) para comprender el contenido. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la página interna de SharePoint de los Informes del HUD.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa le pedirá orientación al Coordinador de Acceso Lingüístico, usará herramientas de traducción gratuitas (como Traductor de Google) para una revisión básica y usará otro proveedor de idiomas aprobado.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de los Informes del HUD, puede presentar una queja al enviar un correo electrónico a su bandeja de entrada general a ConsolidatedPlan@hchd.ca.gov y también enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- Los especialistas y analistas de Vivienda y Desarrollo Comunitario son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.

- Los especialistas y analistas de vivienda y desarrollo comunitario son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas dentro de un día hábil. Si se recibe un mensaje por teléfono, se devolverá la llamada. Si el mensaje se recibe por escrito, se proporcionará una respuesta por escrito. El método de respuesta coincidirá con el método de contacto siempre que sea posible.

Documentos vitales

Los Informes del HUD definen un "documento vital" como cualquier material escrito que contenga información importante que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios de la unidad. Estos documentos son esenciales para ayudar a las personas a comprender sus derechos, solicitar la participación o tomar las medidas necesarias.

Al determinar si un documento es vital, el programa considera si es necesario para el acceso público a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o presentado por el público, o debe entenderse de tal manera que permita una participación significativa en un programa.

Los documentos de los Informes del HUD que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales se redacten para un nivel de lectura de 8º grado o inferior mediante el uso de herramientas de gramática y comprensión como la aplicación Hemingway, y asistiendo a talleres y capacitación de redacción en lenguaje sencillo.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de los Informes del HUD](#)

Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento de los Informes del HUD en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Servicios federales de operaciones y apoyo

Los Servicios Federales de Operaciones y Apoyo brindan servicios operativos y de apoyo integrales a todas las sucursales dentro de la DFFA.

Acceso lingüístico

Los Servicios Federales de Operaciones y Apoyo averiguan las necesidades lingüísticas de alguien preguntando directamente. Esto ayuda al personal a

saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa acude al Coordinador de Acceso Lingüístico para obtener orientación.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante la incorporación, pero en un lapso de seis meses posteriores a su fecha de inicio.

Todo el personal tomará capacitación en acceso lingüístico anualmente y cuando haya una actualización o cambio de política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, los Servicios Federales de Operaciones y Apoyo esperan a que los empleados expresen interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. El programa maneja el proceso de certificación acudiendo al Coordinador de Acceso Lingüístico y a RR. HH. con este equipo específico. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, el proceso de selección se difiere a RR. HH. y al Coordinador de Acceso Lingüístico para brindar orientación a este equipo.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, los Servicios Federales de Operaciones y Apoyo consideran los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, no son guardados por los Servicios Federales de Operaciones y Apoyo.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa buscará orientación del Coordinador de Acceso lingüístico.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de los Servicios Federales de Operaciones y Apoyo, puede presentar una queja al enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA al DEI@hcd.ca.gov.

- El Gerente de Sección es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El Gerente de Sección es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Los Servicios Federales de Operaciones y Apoyo no tienen una definición específica de "documentos vitales". Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de los Servicios Federales de Operaciones y Apoyo en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Programas de vivienda unifamiliar

Los Programas de Vivienda Unifamiliar administran subvenciones federales que ayudan a los propietarios a reconstruir después de desastres declarados por el gobierno federal.

Acceso lingüístico

Los Programas de Vivienda Unifamiliar identifican las necesidades lingüísticas de una persona mediante el uso de proveedores de intérpretes para conversaciones, buscando el apoyo de empleados voluntarios multilingües, utilizando un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones y trabajando con proveedores de traducción para documentos escritos.

Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro apoyo lingüístico. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa continúa utilizando estas estrategias para garantizar una comunicación clara y accesible.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante la incorporación, pero antes de seis meses a partir de su fecha de inicio.

Todo el personal tomará capacitación en acceso lingüístico anualmente y cuando haya una actualización o cambio de política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, los Programas de Vivienda Unifamiliar trabajan con el Coordinador de Acceso Lingüístico para identificar dónde se necesita apoyo bilingüe y abordar cualquier brecha en la dotación de personal. El enfoque general consiste en proporcionar al personal interesado información sobre el proceso, mientras que Recursos Humanos gestiona el calendario de pruebas. Si varios empleados expresan interés pero solo uno puede ser certificado, la decisión final se toma en consulta con RR. HH. a través de una conversación o consenso.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, los Programas de Vivienda Unifamiliar se aseguran de que el primer punto de contacto identifique el idioma y dirija el mensaje al personal de apoyo adecuado. El tiempo de respuesta típico es de uno a dos días hábiles.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en el canal de Microsoft Teams de Programas de vivienda unifamiliar o en la carpeta compartida interna.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará un proveedor alternativo preaprobado y empleados bilingües para ayudar con la comunicación.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de los Programas de Vivienda Unifamiliar, puede presentar una queja al enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA al DEI@hcd.ca.gov.

- Los gerentes del programa son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los gerentes del programa son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico o llamada telefónica dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Los Programas de Vivienda Unifamiliar definen los "documentos vitales" como materiales escritos que son esenciales para que las personas con LEP comprendan completamente y se comprometan con los servicios, beneficios o derechos legales. Estos documentos son fundamentales para garantizar el acceso equitativo a la información y eliminar las barreras para las personas con LEP.

Un documento se considera vital si se requiere para el acceso público a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios, o se utiliza para recopilar información importante, como solicitudes o formularios de admisión.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales.

El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de revisiones por compañeros o comentarios del equipo para mejorar la claridad. También realizaremos pruebas de usuarios o recopilaremos comentarios de la audiencia prevista para garantizar que los materiales sean eficaces y accesibles.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de vivienda unifamiliar](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de los Programas de Vivienda Unifamiliar en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Desarrollo de políticas de vivienda

El desarrollo de políticas de vivienda (HPD, por sus siglas en inglés) desarrolla, promueve e implementa políticas, prácticas y asociaciones innovadoras para crear y conservar oportunidades de vivienda asequibles y saludables para todos los habitantes de California. El HPD también brinda una amplia gama de asistencia técnica a gobiernos locales, proveedores de vivienda (tanto públicos como privados), grupos comerciales e industriales, defensores de la vivienda y miembros del público.

Esto significa que el HPD trabaja para crear y apoyar nuevas ideas, reglas y asociaciones que ayuden a que la vivienda sea más asequible y saludable para las personas en California. El HPD también ayuda a los municipios, proveedores de vivienda, empresas, defensores y al público brindándoles orientación y apoyo sobre temas de vivienda.

Los programas de HPD a continuación brindan servicios directos a personas del público. Atienden a personas que reciben o necesitan apoyo de primera mano, en lugar de a través de organizaciones sin fines de lucro u otras organizaciones financiadas por el HCD. Aunque el personal a veces puede trabajar con otras organizaciones, estos programas ayudan a las personas del público.

Datos e innovación: Sección de vivienda

La Sección de Datos de Vivienda de Datos e Innovación (D&I, por sus siglas en inglés) recopila datos anuales de producción de viviendas para California del año calendario anterior y recopila datos mensuales de vales de elección de vivienda de las autoridades de vivienda pública.

Acceso lingüístico

La Sección de Datos de Vivienda de D&I identifica las necesidades lingüísticas mediante la evaluación de los requisitos de las personas para los servicios de interpretación o traducción. Inicialmente, se utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones, y se solicitan servicios de interpretación o traducción en función de las necesidades identificadas. Este enfoque ayuda al personal a determinar cuándo y qué tipo de apoyo, como interpretación o traducción, se requiere para las personas que pueden tener dificultades para hablar o leer inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la Sección de Datos de Vivienda de D&I espera conocer el interés de los empleados antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. El programa gestiona el proceso de certificación coordinando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico para administrar las pruebas de competencia oral/verbal para el personal bilingüe. Los empleados interesados reciben información detallada sobre el proceso y RR. HH. se encarga del calendario de pruebas. Si varios empleados expresan interés pero solo uno puede ser certificado, la decisión se toma a través de una conversación o consenso con RR. HH. Se selecciona al empleado con la puntuación más alta de dominio del idioma (por ejemplo, puntuación de la prueba oral/verbal).

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD, que enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa dependerá de un proveedor formal de traducción o interpretación.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la Sección de Datos de Vivienda de D&I sigue procedimientos específicos para abordar la necesidad. Si la necesidad se identifica de forma presencial o por teléfono, el personal utilizará servicios de traducción telefónica para ayudar en tiempo real. Si la solicitud se realiza antes de un evento público, el personal se comunicará con el Coordinador de Acceso Lingüístico para solicitar apoyo para el evento. Si se solicita la

traducción de un documento, el personal enviará un acuse de recibo e iniciará el proceso de traducción. El documento traducido se compartirá y publicará en el sitio web para atender futuras solicitudes. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por la Sección de Datos de Vivienda de D&I. Si la versión en inglés del documento está disponible en el sitio web del HCD, la versión traducida también se publicará allí, junto con la versión en inglés. Si el documento no está en el sitio web, se compartirá a través de las carpetas de red.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación y usará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

No hay una bandeja de entrada o un portal dedicado para quejas, pero todo el personal puede recibir y dirigir las quejas según sea necesario desde el lugar donde recibe la queja: correo electrónico, de forma presencial, por teléfono, etc. Alternativamente, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

El personal es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante y asegurarse de que se dirijan a los canales apropiados.

Todos los miembros del personal deben hacer todo lo posible para proporcionar de manera proactiva servicios de adaptación o traducción bajo solicitud o cuando se identifique una necesidad. Sin embargo, si se recibe una queja relacionada con el acceso lingüístico, el miembro del personal que recibe la queja debe enviarla inmediatamente a DEI@hcd.ca.gov, copiando su cadena de administración hasta el Subdirector e incluyendo al denunciante original. Se debe informar al denunciante que su inquietud ha sido presentada al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD para su revisión y seguimiento.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al demandante por correo electrónico, teléfono o de forma presencial dentro de un día hábil. Por lo general, las quejas se enviarán al Coordinador de Acceso Lingüístico y se notificará al denunciante de la presentación por correo electrónico. Si una queja se recibe por teléfono o de forma presencial, se puede dar un acuse de recibo en tiempo real, con un correo electrónico de seguimiento u otro formato según sea necesario.

Documentos vitales

La Sección de Datos de Vivienda de D&I define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que los gobiernos locales necesitan para acceder a los programas, actividades, servicios y datos de la unidad. Estos documentos son esenciales para que los gobiernos locales y las autoridades de vivienda pública cumplan con las presentaciones de datos requeridas por ley con respecto al desarrollo de viviendas y la aceptación y el éxito de los vales de elección de vivienda en California.

Un documento se considera vital si se requiere para el acceso público a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios, o debe ser entendido por el público para garantizar la participación en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante la revisión por compañeros o los comentarios del equipo para mejorar específicamente la claridad.

Todos los documentos públicos pasan por una revisión de la administración antes de su publicación.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Los documentos actuales son para el gobierno o consultores. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de la Sección de Datos de Vivienda en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Datos e innovación: Sección de investigación

La Sección de Investigación dentro de la Unidad de Datos e Innovación supervisa la investigación innovadora de vivienda realizada por el HCD en colaboración con otras agencias estatales, departamentos y socios

académicos y comunitarios. Esto incluye iniciativas como el Estudio de Vivienda para Trabajadores Agrícolas de California, el Estudio de Vivienda Social de California, el Plan Estatal de Vivienda y otros proyectos relacionados.

Esto significa que la Sección de Investigación administra proyectos de investigación de vivienda, trabajando con otras agencias estatales, escuelas y grupos comunitarios en estudios como vivienda para trabajadores agrícolas, vivienda social y el Plan Estatal de Vivienda.

Acceso lingüístico

La Sección de Investigación identifica las necesidades lingüísticas solicitando servicios de interpretación o traducción cuando sea necesario o bajo solicitud. Esto ayuda al personal a determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. El lenguaje sencillo se utiliza en todas las comunicaciones para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, asegurando la claridad y la comprensión.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba y en un lapso de seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el programa colabora con el Coordinador de Acceso Lingüístico para identificar las necesidades del personal bilingüe y las áreas donde se requiere personal bilingüe. El programa gestiona el proceso de certificación trabajando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico para verificar y certificar al personal bilingüe en función de su competencia oral/verbal. La coordinación con RR. HH. y el Coordinador de Acceso lingüístico se realiza para administrar pruebas de competencia oral/verbal para el personal bilingüe. Los empleados interesados reciben información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma a través de una conversación o consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse

como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la Unidad de Datos e Innovación (Sección de Investigación) sigue un proceso establecido para abordar la necesidad. Si la necesidad se identifica de forma presencial o por teléfono, el personal utilizará servicios de traducción telefónica para ayudar en tiempo real. Si la solicitud se realiza antes de un evento público, el personal se comunicará con el Coordinador de Acceso Lingüístico para solicitar apoyo para el evento. Si se solicita la traducción de un documento, el personal enviará un acuse de recibo e iniciará el proceso de traducción. El documento traducido se compartirá y publicará en el sitio web para atender futuras solicitudes. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por la Sección de Investigación. Si la versión en inglés del documento está disponible en el sitio web del HCD, la versión traducida también se publicará allí, junto con la versión en inglés. De lo contrario, el documento traducido se compartirá en las carpetas de red.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará un proveedor alternativo preaprobado, utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación y utilizará empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación.

Proceso de quejas

No hay una bandeja de entrada o un portal dedicado para quejas, pero todo el personal puede recibir y dirigir las quejas según sea necesario desde el lugar donde recibe la queja: correo electrónico, de forma presencial, por teléfono, etc. Alternativamente, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El personal analítico es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El personal analítico también es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa reconocerá las quejas notificando al demandante por correo electrónico, teléfono o de forma presencial dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La Sección de Investigación define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios de la unidad. Estos documentos son esenciales para que el público comprenda sus derechos, solicite participación o tome las medidas necesarias. Los factores considerados al determinar si un documento es vital incluyen si el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o presentado por el público para recibir servicios, o debe ser entendido por el público para garantizar la participación en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Todos los documentos públicos pasan por la revisión del Subdirector antes de su publicación.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de Datos e innovación \(Sección de investigación\)](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de la Unidad de Datos e Innovación (Sección de Investigación) en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Unidad de Vivienda Justa

La Unidad de Vivienda Justa (FHU) trabaja para garantizar que los programas y políticas del HCD promuevan la vivienda justa y aumenten el acceso a oportunidades para todos los habitantes de California. La unidad también es

responsable de determinar la cantidad de viviendas necesarias en cada región del estado. Otras iniciativas incluyen los programas de Promoción Afirmativa de la Vivienda Justa (AFFH, por sus siglas en inglés) y Asignación Regional de Necesidades de Vivienda (RHNA, por sus siglas en inglés).

Acceso lingüístico

La FHU identifica las necesidades lingüísticas evaluando las solicitudes o identificando cuándo se requiere interpretación o traducción. Los programas del HPD también solicitan servicios de interpretación o traducción cuando sea necesario o bajo solicitud. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa utiliza un lenguaje sencillo, solicita servicios de interpretación y ofrece traducción cuando es necesario.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la FHU trabaja con el Coordinador de Acceso Lingüístico para identificar áreas donde se necesita personal bilingüe y cualquier brecha de empleados bilingües. El programa maneja el proceso de certificación colaborando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión depende de la priorización de la carga de trabajo y la gestión del personal.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el personal de FHU utilizará los servicios de interpretación para obtener asistencia en tiempo real si se identifica la necesidad de forma presencial o por teléfono. Si la solicitud se realiza antes de

un evento público, el personal se comunicará con el Coordinador de Acceso Lingüístico para organizar el apoyo para ese evento. Si se solicita la traducción de un documento, el personal enviará un acuse de recibo y solicitará la traducción. Una vez recibido, el documento traducido se compartirá y publicará en el sitio web para futuras referencias. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por la FHU. Si la versión en inglés del documento se publica en el sitio web del HCD, la versión traducida también se publicará junto a ella. De lo contrario, los documentos traducidos se almacenarán en carpetas de red.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación y usará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

No hay una bandeja de entrada o un portal dedicado para quejas, pero todo el personal puede recibir y dirigir las quejas según sea necesario desde el lugar donde recibe la queja: correo electrónico, de forma presencial, por teléfono, etc. Alternativamente, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

El personal es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante y asegurarse de que se dirijan a los canales apropiados.

Todos los miembros del personal deben hacer todo lo posible para proporcionar de manera proactiva servicios de adaptación o traducción bajo solicitud o cuando se identifique una necesidad. Sin embargo, si se recibe una queja relacionada con el acceso lingüístico, el miembro del personal que recibe la queja debe enviarla inmediatamente a DEI@hcd.ca.gov, copiando su cadena de administración hasta el Subdirector e incluyendo al denunciante

original. Se debe informar al denunciante que su inquietud ha sido presentada al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD para su revisión y seguimiento.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al demandante por correo electrónico, teléfono o de forma presencial dentro de un día hábil. Por lo general, las quejas se enviarán al Coordinador de Acceso Lingüístico y se notificará al denunciante de la presentación por correo electrónico. Si una queja se recibe por teléfono o de forma presencial, se puede dar un acuse de recibo en tiempo real, con un correo electrónico de seguimiento u otro formato según sea necesario.

Documentos vitales

La FHU define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios de la unidad. Estos documentos son necesarios para que el público comprenda sus derechos, solicite la participación o tome las medidas necesarias. Los factores considerados al determinar si un documento es vital incluyen si el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios, si contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, si debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios, y si debe ser entendido por el público para garantizar la participación en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Todos los documentos pasan por una revisión de la administración antes de su publicación.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de FHU en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Vivienda justa: Programa de asistencia indígena de California (asuntos tribales)

El Programa de Asistencia Indígena de California (CIAP) ayuda a las tribus nativas americanas a obtener fondos estatales para la vivienda brindándoles apoyo, facilitando las cosas y garantizando que las voces tribales formen parte de los programas de vivienda.

Acceso lingüístico

El CIAP o la Unidad de Asuntos Tribales identifica las necesidades lingüísticas mediante el uso de un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones. Además, los programas del HPD solicitan servicios de interpretación o traducción cuando es necesario, ya sea bajo solicitud o cuando se identifica una necesidad (por ejemplo, ASL o adaptación de traducción solicitada para una reunión, o cuando una llamada telefónica revela una necesidad de asistencia, lo que solicita el uso de servicios de interpretación). Esto ayuda al personal a comprender cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo a las personas que no hablan o leen bien el inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el CIAP o la Unidad de Asuntos Tribales identifica las necesidades lingüísticas y trabaja con RR. HH. para ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. El programa maneja el proceso de certificación coordinando con RR. HH., que administra la programación y administración del proceso de certificación. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. supervisa el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, se realiza una selección basada en criterios como los niveles de competencia o las necesidades del programa.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el CIAP o la Unidad de Asuntos Tribales aborda la necesidad según la situación. Si la solicitud se realiza de forma presencial o por teléfono, el personal utilizará servicios lingüísticos basados en el teléfono para ayudar en tiempo real. Para las solicitudes realizadas antes de un evento público, el personal se comunicará con el Coordinador de Acceso

Lingüístico para hacer arreglos para el apoyo en el evento. Si se solicita la traducción de un documento, el personal enviará un acuse de recibo de la solicitud y se encargará de la traducción. El documento traducido se compartirá y publicará en el sitio web para futuras referencias. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por el CIAP o la Unidad de Asuntos Tribales. Si la versión en inglés del documento está disponible en el sitio web del HCD, la versión traducida también se publicará allí junto con la versión en inglés. Si el documento no está en el sitio web, la versión traducida se almacenará en las carpetas de red del programa.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación o usará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma del CIAP o de la Unidad de Asuntos Tribales, puede presentar una queja comunicándose con cualquier miembro del personal. Las quejas se pueden recibir por correo electrónico, teléfono, de forma presencial u otros medios, y el personal dirigirá la queja a los canales apropiados para su resolución. También pueden enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

Los miembros del personal son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico. Todos los miembros del personal deben hacer todo lo posible para proporcionar de manera proactiva servicios de adaptación o traducción bajo solicitud o cuando se identifique una necesidad. Si se recibe una queja relacionada con el acceso lingüístico, el miembro del personal que recibió la queja debe enviarla inmediatamente a DEI@hcd.ca.gov, copiando su cadena de administración hasta el Subdirector, e incluyendo al denunciante original. Se debe informar al denunciante que su

inquietud ha sido presentada al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD para su revisión y seguimiento.

Los miembros del personal son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante. Todos los miembros del personal deben hacer todo lo posible para proporcionar de manera proactiva servicios de adaptación o traducción bajo solicitud o cuando se identifique una necesidad. Si se recibe una queja relacionada con el acceso lingüístico, el miembro del personal del HPD que recibió la queja debe enviarla inmediatamente a DEI@hcd.ca.gov, copiando su cadena de administración hasta el Subdirector e incluyendo al denunciante original. Se debe informar al denunciante que su inquietud ha sido presentada al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD para su revisión y seguimiento.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al demandante por correo electrónico, teléfono o de forma presencial dentro de un día hábil.

Por lo general, las quejas se envían al Coordinador de Acceso Lingüístico y el denunciante es notificado por correo electrónico. Sin embargo, si una queja se recibe por teléfono o de forma presencial, se puede acusar recibo de inmediato, con un correo electrónico de seguimiento o un formato de comunicación alternativo según sea necesario.

Documentos vitales

El CIAP o Unidad de Asuntos Tribales define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información esencial que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios de la unidad. Estos documentos son necesarios para que el público comprenda sus derechos, solicite la participación o tome las medidas necesarias.

Al determinar si un documento es vital, el programa considera varios factores. El documento debe ser requerido para el acceso público a servicios o beneficios. Debe contener información esencial sobre derechos, beneficios o servicios. Es posible que el documento deba ser completado o presentado por el público para recibir servicios. Por último, el documento debe ser entendido por el público para garantizar la participación en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente. La unidad utilizará la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Todos los documentos públicos pasan por una revisión de la administración antes de su publicación.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito del CIAP o de la Unidad de Asuntos Tribales en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Unidad de Responsabilidad de Vivienda

La Unidad de Responsabilidad de Vivienda (HAU) brinda asistencia técnica y ejecuta las acciones contra los gobiernos locales que no cumplen con las leyes estatales de vivienda. Las iniciativas incluyen el cumplimiento de la Ley de Uso de Terrenos, como la (Ley de Responsabilidad de Vivienda), (Ley de Crisis de Vivienda) y Racionalización.

Acceso lingüístico

La HAU identifica las necesidades lingüísticas solicitando servicios de traducción o interpretación cuando sea necesario. El uso de un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones ayuda al personal a determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Este enfoque ayuda a las personas que pueden tener dificultades para hablar o leer inglés.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la HAU colabora con RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico para administrar el proceso de certificación. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma a través de una conversación o consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la HAU sigue un proceso específico para abordar la necesidad. Si la necesidad se identifica de forma presencial o por teléfono, el personal utilizará servicios de traducción telefónica para ayudar en tiempo real. Si la solicitud se realiza antes de un evento público, el personal se comunicará con el Coordinador de Acceso Lingüístico para solicitar apoyo para el evento. Si se solicita la traducción de un documento, el personal enviará un acuse de recibo e iniciará el proceso de traducción. El documento traducido se compartirá y publicará en el sitio web para atender futuras solicitudes. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por la HAU. Si la versión en inglés del documento está en el sitio web del HCD, la versión traducida también se publicará allí junto con la versión en inglés. Si el documento no está en el sitio web, la versión traducida se compartirá en las carpetas de red.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación y usará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

No hay una bandeja de entrada o un portal dedicado para quejas, pero todo el personal puede recibir y dirigir las quejas según sea necesario desde el lugar donde recibe la queja: correo electrónico, de forma presencial, por teléfono, etc. Alternativamente, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- Cada miembro del personal debe hacer todo lo posible para proporcionar adaptaciones lingüísticas de manera proactiva y es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.

- Cada miembro del personal debe hacer todo lo posible para proporcionar adaptaciones lingüísticas de manera proactiva y es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por teléfono o correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La HAU define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios de la unidad. Estos documentos son necesarios para que el público comprenda sus derechos, solicite la participación o tome las medidas necesarias. Los factores considerados al determinar si un documento es vital incluyen si el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o presentado por el público para recibir servicios, o debe ser entendido por el público para garantizar la participación en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Todos los documentos públicos pasan por el Subdirector.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de HAU en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Responsabilidad de Vivienda: Vivienda Accesoría

La Unidad de Responsabilidad de Vivienda a través de la Unidad de Vivienda Accesoría (ADU) brinda asistencia técnica y revisa las ordenanzas de unidades de vivienda accesorias de las agencias locales para garantizar el cumplimiento de las leyes estatales de la ADU.

Acceso lingüístico

La ADU identifica las necesidades lingüísticas mediante el uso de un proveedor de traducción para documentos escritos. Esto ayuda al personal a saber

cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, se utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones y se utiliza un proveedor de traducción para los documentos escritos.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la ADU espera a que el personal exprese interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. Estas oportunidades también se comentan durante reuniones individuales o de equipo. El programa gestiona el proceso de certificación en coordinación con RR. HH., que supervisa la programación y administración de las pruebas de competencia oral/verbal. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se basa en el desempeño o la evaluación laboral actual. Se selecciona al empleado con la puntuación más alta de dominio del idioma (por ejemplo, puntuación de la prueba oral/verbal).

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la ADU sigue un proceso estándar para responder. Si la necesidad se identifica de forma presencial o por teléfono, el personal utiliza servicios de traducción telefónica para brindar asistencia en tiempo real. Para las solicitudes realizadas antes de un evento público, el personal se comunica con el Coordinador de Acceso Lingüístico para hacer arreglos para el apoyo. Si se solicita la traducción de un documento, el personal envía un acuse de recibo y comienza el proceso de traducción. Una vez completado, el documento traducido se comparte y se publica en el sitio web para su acceso futuro. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por la ADU. Si la versión en inglés del documento está disponible en el sitio web del HCD, la versión traducida se publica allí junto a ella. Si no es así, la versión traducida se comparte en las carpetas de red del equipo.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación y usará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

No hay una bandeja de entrada o un portal dedicado para quejas, pero todo el personal puede recibir y dirigir las quejas según sea necesario desde el lugar donde recibe la queja: correo electrónico, de forma presencial, por teléfono, etc. Alternativamente, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

El personal es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante y asegurarse de que se dirijan a los canales apropiados.

Todos los miembros del personal deben hacer todo lo posible para proporcionar de manera proactiva servicios de adaptación o traducción bajo solicitud o cuando se identifique una necesidad. Sin embargo, si se recibe una queja relacionada con el acceso lingüístico, el miembro del personal que recibe la queja debe enviarla inmediatamente a DEI@hcd.ca.gov, copiando su cadena de administración hasta el Subdirector e incluyendo al denunciante original. Se debe informar al denunciante que su inquietud ha sido presentada al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD para su revisión y seguimiento.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al demandante por correo electrónico, teléfono o de forma presencial dentro de un día hábil. Por lo general, las quejas se enviarán al Coordinador de Acceso Lingüístico y se notificará al denunciante de la presentación por correo electrónico. Si una

queja se recibe por teléfono o de forma presencial, se puede dar un acuse de recibo en tiempo real, con un correo electrónico de seguimiento u otro formato según sea necesario.

Documentos vitales

La ADU define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios del equipo. Estos documentos son necesarios para que el público comprenda sus derechos, solicite la participación o tome las medidas necesarias.

Los factores considerados al determinar si un documento es vital incluyen si el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios; contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios; debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios; o debe ser entendido por el público para garantizar la participación en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Todos los documentos públicos pasan por una revisión de la administración antes de su publicación.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de la unidad de vivienda accesoria](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de la ADU en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Responsabilidad de Vivienda: Equipo del Proyecto de Ley 9 del Senado

La Responsabilidad de Vivienda a través del Equipo del Proyecto de Ley 9 del Senado brinda asistencia técnica y revisa las ordenanzas de las agencias locales para garantizar el cumplimiento de las leyes del Proyecto de Ley 9 del Senado Estatal.

Acceso lingüístico

El Equipo del Proyecto de Ley 9 del Senado identifica las necesidades lingüísticas solicitando servicios de interpretación o traducción bajo solicitud o

cuando se identifica una necesidad. Por ejemplo, si se solicitan adaptaciones de ASL o traducción para una reunión, o si se recibe una llamada telefónica en la que el personal del HPD identifica la necesidad de asistencia y hace arreglos para servicios de interpretación. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. El lenguaje sencillo se utiliza en todas las comunicaciones para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, asegurando la claridad y la comprensión.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el Equipo del Proyecto de Ley 9 del Senado espera a que los empleados expresen interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. Estas oportunidades se comentan durante reuniones individuales o reuniones de equipo con los empleados. El programa maneja el proceso de certificación coordinando con RR. HH., que administra la programación y administración de las pruebas de competencia oral/verbal. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. supervisa el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se basa en el desempeño o la evaluación laboral actual del empleado. Se selecciona al empleado con la puntuación más alta de dominio del idioma (por ejemplo, puntuación de la prueba oral/verbal).

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el Equipo del Proyecto de Ley 9 del Senado sigue un proceso específico para abordar la necesidad. Si la necesidad se identifica de forma presencial o por teléfono, el personal utilizará servicios de traducción telefónica para ayudar en tiempo real. Si la solicitud se realiza antes de un evento público, el personal se comunicará con el Coordinador de Acceso Lingüístico para solicitar apoyo para el evento. Si se

solicita la traducción de un documento, el personal enviará un acuse de recibo e iniciará el proceso de traducción. El documento traducido se compartirá y publicará en el sitio web para atender futuras solicitudes. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por el Equipo del Proyecto de Ley 9 del Senado. Si la versión en inglés del documento está en el sitio web del HCD, la versión traducida también se publicará allí junto con la versión en inglés. Si el documento no está en el sitio web, la versión traducida se compartirá en las carpetas de red.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación y usará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

No hay una bandeja de entrada o un portal dedicado para quejas, pero todo el personal puede recibir y dirigir las quejas según sea necesario desde el lugar donde recibe la queja: correo electrónico, de forma presencial, por teléfono, etc. Alternativamente, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

El personal es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante y asegurarse de que se dirijan a los canales apropiados.

Todos los miembros del personal deben hacer todo lo posible para proporcionar de manera proactiva servicios de adaptación o traducción bajo solicitud o cuando se identifique una necesidad. Sin embargo, si se recibe una queja relacionada con el acceso lingüístico, el miembro del personal que recibe la queja debe enviarla inmediatamente a DEI@hcd.ca.gov, copiando su cadena de administración hasta el Subdirector e incluyendo al denunciante

original. Se debe informar al denunciante que su inquietud ha sido presentada al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD para su revisión y seguimiento.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al demandante por correo electrónico, teléfono o de forma presencial dentro de un día hábil. Por lo general, las quejas se enviarán al Coordinador de Acceso Lingüístico y se notificará al denunciante de la presentación por correo electrónico. Si una queja se recibe por teléfono o de forma presencial, se puede dar un acuse de recibo en tiempo real, con un correo electrónico de seguimiento u otro formato según sea necesario.

Documentos vitales

El Equipo del Proyecto de Ley 9 del Senado define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios de la unidad. Estos documentos son necesarios para que el público comprenda sus derechos, solicite la participación o tome las medidas necesarias. Los factores considerados al determinar si un documento es vital incluyen si el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o presentado por el público para recibir servicios, o debe ser entendido por el público para garantizar la participación en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Todos los documentos públicos pasan por una revisión de la administración antes de su publicación.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito del Equipo del Proyecto de Ley 9 del Senado en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Conservación proactiva de la vivienda

La Unidad de Conservación trabaja para conservar viviendas asequibles a largo plazo supervisando desarrollos con restricciones de alquiler o contratos de asistencia de alquiler que están por vencer. Otras iniciativas incluyen la revisión e implementación del elemento de vivienda.

Acceso lingüístico

La Unidad de Conservación identifica las necesidades lingüísticas proporcionando asistencia para ayudar a las personas a llenar documentos o comprender su contenido, y volviendo a explicar la terminología gubernamental compleja cuando sea necesario. Se utiliza un proveedor de traducción para documentos escritos cuando corresponde. Estos esfuerzos ayudan al personal a determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, se utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la Unidad de Conservación espera a que el personal exprese interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. Estas oportunidades también se comentan durante reuniones individuales o de equipo. El programa se coordina con RR. HH. y el Coordinador de Acceso lingüístico para programar y administrar pruebas de competencia oral/verbal. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma a través de una conversación y el consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a consultas que no son en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la Unidad de Conservación sigue un proceso establecido. Si se recibe un correo electrónico en un idioma diferente al inglés, el Analista Asociado de Programas Gubernamentales (AGPA, por sus siglas en inglés) revisará el mensaje y coordinará con el Coordinador de Acceso Lingüístico o un proveedor de traducción para garantizar una respuesta

adecuada. Esto ayuda a garantizar una comunicación oportuna y precisa con las personas que no hablan ni leen inglés. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por la Unidad de Conservación en una carpeta de red compartida (por ejemplo, unidad interna).

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de la Unidad de Conservación, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El gerente de la Unidad de Conservación es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El gerente de la Unidad de Conservación es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La Unidad de Conservación define los "documentos vitales" como materiales escritos que contienen información crítica que el público necesita para acceder a los programas, servicios o beneficios de la unidad.

Los factores considerados al determinar si un documento es vital incluyen: que el documento sea necesario para el acceso público a servicios o beneficios, que contenga información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, o que se utilice para recopilar información importante, como una solicitud o un formulario de admisión.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de conservación proactiva de vivienda](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de la Unidad de Conservación en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Subvenciones e incentivos de planificación

La Sección de Subvenciones e Incentivos de Planificación, dentro de la Unidad de Uso de Terrenos y Relaciones con el Gobierno Local, administra subvenciones de planificación como el Programa de Incentivos Provivienda, la LEAP, las Subvenciones Regionales de Planificación de Acción Temprana de 2019 (REAP 1.0) y las Subvenciones Regionales de Planificación de Acción Temprana de 2021 (REAP 2.0).

Esto significa que la Sección de Subvenciones e Incentivos de Planificación ayuda a administrar diferentes programas de financiamiento que apoyan a los gobiernos locales y las regiones en la planificación de la vivienda y el desarrollo comunitario.

Acceso lingüístico

Subvenciones e incentivos de planificación averigua las necesidades lingüísticas de alguien solicitando servicios de interpretación o traducción bajo solicitud o cuando se identifica una necesidad. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, Subvenciones e Incentivos de Planificación analiza las oportunidades de certificación bilingüe durante reuniones individuales o reuniones de equipo con los empleados. El programa maneja el proceso de certificación coordinando con RR. HH., quien administra la programación y administración de las pruebas de competencia oral/verbal. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se toma a través de una conversación o consenso con RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el personal de Subvenciones e Incentivos de Planificación utilizará servicios de traducción por teléfono si se identifica la necesidad de forma presencial o por teléfono, ayudando en tiempo real. Si la solicitud se realiza antes de un evento público, el personal se comunicará con el Coordinador de Acceso Lingüístico para solicitar apoyo para ese evento. Si se solicita la traducción de un documento, el personal enviará un acuse de recibo y hará los arreglos para la traducción, compartiéndola y publicándola en el sitio web para futuras solicitudes. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en las carpetas de red de la Sección de Subvenciones e Incentivos de Planificación. Si la versión en inglés del documento se publica en el sitio web del HCD, la versión traducida también se publicará junto a ella. De lo contrario, el documento traducido se compartirá en nuestras carpetas de red.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará empleados voluntarios multilingües para ayudar con la comunicación y usará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

No hay una bandeja de entrada o un portal dedicado para quejas, pero todo el personal puede recibir y dirigir las quejas según sea necesario desde el lugar donde recibe la queja: correo electrónico, de forma presencial, por teléfono, etc. Alternativamente, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

El personal es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante y asegurarse de que se dirijan a los canales apropiados.

Todos los miembros del personal deben hacer todo lo posible para proporcionar de manera proactiva servicios de adaptación o traducción bajo solicitud o cuando se identifique una necesidad. Sin embargo, si se recibe una queja relacionada con el acceso lingüístico, el miembro del personal que recibe la queja debe enviarla inmediatamente a DEI@hcd.ca.gov, copiando su cadena de administración hasta el Subdirector e incluyendo al denunciante original. Se debe informar al denunciante que su inquietud ha sido presentada al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD para su revisión y seguimiento.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al demandante por correo electrónico, teléfono o de forma presencial dentro de un día hábil. Por lo general, las quejas se enviarán al Coordinador de Acceso Lingüístico y se notificará al denunciante de la presentación por correo electrónico. Si una queja se recibe por teléfono o de forma presencial, se puede dar un acuse de recibo en tiempo real, con un correo electrónico de seguimiento u otro formato según sea necesario.

Documentos vitales

La Sección de Subvenciones e Incentivos de Planificación define un "documento vital" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios de la unidad. Estos documentos son necesarios para que el público comprenda sus derechos, solicite la participación o tome las medidas necesarias.

Un documento se considera vital si es necesario para el acceso del público a servicios o beneficios. Debe contener información esencial sobre derechos,

beneficios o servicios. El documento debe ser completado o presentado por el público para recibir servicios. Finalmente, el documento debe ser entendido por el público para asegurar su participación en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Todos los documentos públicos pasan por una revisión de la administración antes de su publicación.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de Planificación de subvenciones e incentivos](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de la Unidad de Relaciones con el Gobierno Local y Uso de Terrenos de la Sección de Subvenciones e Incentivos de Planificación en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

PPS para Personas sin hogar: Sección de Monitoreo de Subvenciones y Asistencia Técnica

La Sección de Monitoreo de Subvenciones y Asistencia Técnica supervisa la elaboración y aplicación de prácticas de supervisión, incluidas auditorías documentales y otras actividades para garantizar un desempeño óptimo de las subvenciones. Además, la sección dirige a la Unidad de Asistencia Técnica (TA, por sus siglas en inglés) en la creación y prestación de asistencia técnica para mejorar el desempeño del Programa de Subvenciones para la Asistencia y Prevención de la Falta de Vivienda (HHAP, por sus siglas en inglés) del HPD y el Fondo de Resolución de Campamentos (ERF).

Esto significa que el equipo se asegura de que las subvenciones se utilicen correctamente revisándolas regularmente, como a través de auditorías documentales. También ayudan a mejorar el funcionamiento de las subvenciones para personas sin hogar al ofrecer asesoramiento y apoyo a los involucrados.

Acceso lingüístico

El programa identifica las necesidades lingüísticas observando las preferencias de comunicación y solicitando servicios de interpretación cuando sea

necesario. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa utiliza un lenguaje sencillo y solicita servicios de interpretación cuando es necesario.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el programa espera que los empleados expresen interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. El programa maneja el proceso de certificación colaborando con RR. HH. para administrar el programa de las pruebas. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. supervisa la administración de la certificación. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se diferirá al Coordinador de Acceso Lingüístico y a RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la Sección de Monitoreo de Subvenciones y Asistencia Técnica identificará la necesidad y, si la solicitud se realiza de forma presencial o por teléfono, el personal utilizará servicios de traducción telefónica para ayudar en tiempo real. Si la solicitud se realiza antes de un evento público, el personal se comunicará con el Coordinador de Acceso Lingüístico para solicitar apoyo para el evento. Si se solicita la traducción de un documento, el personal enviará un acuse de recibo y hará los arreglos para la traducción, luego compartirá y publicará el documento en el sitio web para futuras solicitudes. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por la Sección de Monitoreo de Subvenciones y Asistencia Técnica. Si la versión en inglés del documento se publica en el sitio web del HCD, la versión traducida se publicará junto a ella. De lo contrario, el documento traducido se almacenará en las carpetas de red del programa.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, utilizará un proveedor alternativo preaprobado o utilizará empleados voluntarios multilingües para brindar asistencia.

Proceso de quejas

No hay una bandeja de entrada o un portal dedicado para quejas, pero todo el personal puede recibir y dirigir las quejas según sea necesario desde el lugar donde recibe la queja: correo electrónico, de forma presencial, por teléfono, etc. Alternativamente, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

El personal es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante y asegurarse de que se dirijan a los canales apropiados.

Todos los miembros del personal deben hacer todo lo posible para proporcionar de manera proactiva servicios de adaptación o traducción bajo solicitud o cuando se identifique una necesidad. Sin embargo, si se recibe una queja relacionada con el acceso lingüístico, el miembro del personal que recibe la queja debe enviarla inmediatamente a DEI@hcd.ca.gov, copiando su cadena de administración hasta el Subdirector e incluyendo al denunciante original. Se debe informar al denunciante que su inquietud ha sido presentada al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD para su revisión y seguimiento.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al demandante por correo electrónico, teléfono o de forma presencial dentro de un día hábil. Por lo general, las quejas se enviarán al Coordinador de Acceso Lingüístico y se notificará al denunciante de la presentación por correo electrónico. Si una queja se recibe por teléfono o de forma presencial, se puede dar un acuse de

recibo en tiempo real, con un correo electrónico de seguimiento u otro formato según sea necesario.

Documentos vitales

La Sección de Monitoreo de Subvenciones y Asistencia Técnica define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas, actividades y servicios de la unidad. Estos documentos son esenciales para que el público comprenda sus derechos, solicite participación o tome las medidas necesarias. Los factores considerados al determinar si un documento es vital incluyen si el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios, si contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, si el documento debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios, y si el documento debe ser entendido por el público para garantizar la participación en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Todos los documentos públicos pasan por una revisión de la administración antes de su publicación.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de la Sección de Monitoreo de Subvenciones y Asistencia Técnica en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

PPS para Personas sin hogar: Diseño del programa de subvenciones

La Política y apoyo del programa: Sección de Diseño del Programa de Subvenciones para Personas sin Hogar es responsable de desarrollar y supervisar los NOFA, las solicitudes y los contratos para el Programa de Subvenciones para la Asistencia y Prevención de la Falta de Vivienda (HHAP) del HCD y el Fondo de Resolución de Campamentos (ERF).

Acceso lingüístico

La Sección de Diseño del Programa de Subvenciones para Personas sin Hogar identifica las necesidades lingüísticas de las personas solicitando servicios de

interpretación cuando se identifica una necesidad o bajo solicitud. Este proceso ayuda al personal a determinar cuándo proporcionar interpretación, traducción u otras formas de asistencia lingüística. Para apoyar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones y organiza servicios de interpretación o traducción según sea necesario.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la Sección de Diseño del Programa de Subvenciones para Personas sin Hogar espera a que los empleados expresen interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. El programa aún no ha participado en el proceso de certificación, pero se coordinará con el Coordinador de Acceso Lingüístico y Recursos Humanos según sea necesario. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado y varios miembros del personal expresan interés, la decisión se tomará en consulta con el Coordinador de Acceso Lingüístico y RR. HH.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la Sección de Diseño del Programa de Subvenciones para Personas sin Hogar responde en función de cómo se identifica la necesidad. Si la necesidad se identifica de forma presencial o por teléfono, el personal utiliza servicios de interpretación por teléfono para brindar asistencia en tiempo real. Si la solicitud se realiza antes de un evento público, el personal se comunica con el Coordinador de Acceso Lingüístico para hacer arreglos para el apoyo de interpretación o traducción. Si se solicita la traducción de un documento, el personal enviará un acuse de recibo, coordinará la traducción y compartirá el documento traducido. Cuando

corresponda, la versión traducida también se publica en el sitio web del HCD para su acceso futuro. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, son guardados por la Sección de Diseño del Programa de Subvenciones para Personas sin Hogar. Si la versión en inglés de un documento está disponible en el sitio web del HCD, la versión traducida se publica junto a ella. De lo contrario, los materiales traducidos se almacenan en las carpetas de red internas del programa para futuras referencias.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará un proveedor alternativo preaprobado y usará empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación.

Proceso de quejas

No hay una bandeja de entrada o un portal dedicado para quejas, pero todo el personal puede recibir y dirigir las quejas según sea necesario desde el lugar donde recibe la queja: correo electrónico, de forma presencial, por teléfono, etc. Alternativamente, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

El personal es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante y asegurarse de que se dirijan a los canales apropiados.

Todos los miembros del personal deben hacer todo lo posible para proporcionar de manera proactiva servicios de adaptación o traducción bajo solicitud o cuando se identifique una necesidad. Sin embargo, si se recibe una queja relacionada con el acceso lingüístico, el miembro del personal que recibe la queja debe enviarla inmediatamente a DEI@hcd.ca.gov, copiando su cadena de administración hasta el Subdirector e incluyendo al denunciante

original. Se debe informar al denunciante que su inquietud ha sido presentada al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD para su revisión y seguimiento.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al demandante por correo electrónico, teléfono o de forma presencial dentro de un día hábil. Por lo general, las quejas se enviarán al Coordinador de Acceso Lingüístico y se notificará al denunciante de la presentación por correo electrónico. Si una queja se recibe por teléfono o de forma presencial, se puede dar un acuse de recibo en tiempo real, con un correo electrónico de seguimiento u otro formato según sea necesario.

Documentos vitales

La Sección de Diseño del Programa de Subvenciones para Personas sin Hogar define los "documentos vitales" como materiales escritos que contienen información crítica que el público necesita para acceder a los servicios, actividades o beneficios del programa. Estos documentos son esenciales para que las personas comprendan sus derechos, soliciten la participación en el programa o tomen las medidas necesarias.

Al determinar si un documento es vital, el programa considera varios factores. Estos incluyen si el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios; si contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios; si debe ser completado o enviado por el público para recibir servicios; y si debe ser claramente entendido por el público para garantizar la plena participación en el programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Todos los documentos públicos pasan por una revisión de la administración antes de su publicación.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de la Sección de Diseño del Programa de Subvenciones para Personas sin Hogar en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Programa de la Ley de Terrenos Excedentes

El Programa de la Ley de Terrenos Excedentes recibe y revisa documentos de agencias locales como ciudades, condados y distritos para confirmar el cumplimiento de la Ley de Terrenos Excedentes.

Acceso lingüístico

El equipo de la Ley de Terrenos Excedentes identifica las necesidades lingüísticas evaluando la comunicación y determinando cuándo se requiere interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa utiliza un lenguaje sencillo en todas las comunicaciones.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico durante su período de prueba, dentro de los seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará capacitación del acceso lingüístico anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el equipo de la Ley de Terrenos Excedentes analiza las oportunidades de certificación bilingüe durante reuniones individuales o reuniones de equipo con los empleados. El equipo coordina con RR. HH. y el Coordinador de Acceso lingüístico para las pruebas de competencia oral/verbal para el personal bilingüe. Los empleados interesados reciben información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado pero varios miembros del personal expresan interés, se selecciona al empleado con la puntuación más alta de dominio del idioma (por ejemplo, puntuación de la prueba oral/verbal).

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el equipo de la Ley de Terrenos Excedentes abordará la necesidad utilizando servicios de traducción por teléfono para ayudar en tiempo real si la necesidad se identifica de forma

presencial o por teléfono. Si la solicitud se realiza antes de un evento público, el personal se comunicará con el Coordinador de Acceso Lingüístico para solicitar apoyo para ese evento. Si se solicita la traducción de un documento, el personal enviará un acuse de recibo y se encargará de la traducción. El documento traducido se compartirá y publicará en el sitio web para futuras solicitudes. Las traducciones de documentos más largos pueden tardar hasta seis semanas.

El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en las carpetas de red del equipo de la Ley de Terrenos Excedentes. Si la versión en inglés del documento se publica en el sitio web del HCD, la versión traducida también se publicará junto con la versión en inglés. De lo contrario, el documento traducido se compartirá en las carpetas de red del equipo.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará empleados bilingües para ayudar con la comunicación, usará empleados multilingües (voluntarios) para ayudar con la comunicación y usará un proveedor alternativo preaprobado.

Proceso de quejas

No hay una bandeja de entrada o un portal dedicado para quejas, pero todo el personal puede recibir y dirigir las quejas según sea necesario desde el lugar donde recibe la queja: correo electrónico, de forma presencial, por teléfono, etc. Alternativamente, las quejas se pueden enviar por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

El personal es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante y asegurarse de que se dirijan a los canales apropiados.

Todos los miembros del personal deben hacer todo lo posible para proporcionar de manera proactiva servicios de adaptación o traducción bajo solicitud o cuando se identifique una necesidad. Sin embargo, si se recibe una queja relacionada con el acceso lingüístico, el miembro del personal que

recibe la queja debe enviarla inmediatamente a DEI@hcd.ca.gov, copiando su cadena de administración hasta el Subdirector e incluyendo al denunciante original. Se debe informar al denunciante que su inquietud ha sido presentada al Coordinador de Acceso Lingüístico del HCD para su revisión y seguimiento.

El programa acusa de recibido las quejas notificando al demandante por correo electrónico, teléfono o de forma presencial dentro de un día hábil. Por lo general, las quejas se enviarán al Coordinador de Acceso Lingüístico y se notificará al denunciante de la presentación por correo electrónico. Si una queja se recibe por teléfono o de forma presencial, se puede dar un acuse de recibo en tiempo real, con un correo electrónico de seguimiento u otro formato según sea necesario.

Documentos vitales

El equipo de la Ley de Terrenos Excedentes define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios del equipo. Estos documentos son necesarios para que el público comprenda sus derechos, solicite la participación o tome las medidas necesarias. Los factores considerados al determinar si un documento es vital incluyen si el documento es necesario para el acceso público a servicios o beneficios, contiene información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, debe ser completado o presentado por el público para recibir servicios y debe ser entendido por el público para garantizar la participación en un programa.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales estén claramente redactados y se entiendan fácilmente mediante el uso de la revisión por compañeros o los comentarios del equipo específicamente para mejorar la claridad.

Todos los documentos públicos pasan por una revisión de la administración antes de su publicación.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento escrito de la Ley de Terrenos Excedentes en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Asuntos legales

La División de Asuntos Jurídicos (LAD, por sus siglas en inglés) presta asesoramiento y apoyo jurídicos a todas las partes del Departamento. La LAD

se compone de seis filiales. El equipo ayuda a revisar proyectos de ley, manejar citaciones, explicar las leyes de vivienda, procesar solicitudes de la Ley de Registros Públicos (PRA, por sus siglas en inglés) y revisar contratos y propuestas. El objetivo de la LAD es dirigir el trabajo legal y ayudar al HCD a construir y proteger viviendas seguras y asequibles y comunidades fuertes.

Los programas de la LAD a continuación brindan servicios directos a personas del público. Atienden a personas que reciben o necesitan apoyo de primera mano, en lugar de a través de organizaciones sin fines de lucro, otras organizaciones financiadas por el HCD o afiliados gubernamentales. Aunque el personal a veces puede trabajar con otras organizaciones, estos programas ayudan a las personas del público.

Cumplimiento y litigios

Cumplimiento y Litigios proporciona respuestas a las solicitudes y citaciones de la PRA.

Acceso lingüístico

Cumplimiento y Litigios averigua las necesidades lingüísticas de alguien preguntándole directamente, notando el idioma utilizado en sus correos electrónicos o mensajes, o si un intérprete o empleado bilingüe ayuda a identificar el idioma durante el contacto inicial. El programa también toma nota de la preferencia de idioma de la persona, aunque no se registra formalmente. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa utiliza intérpretes y traductores para documentos escritos.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico dentro de los 30 días posteriores al período de prueba.

Todo el personal tomará la capacitación anual y semestralmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Cumplimiento y Litigios no solicita empleados bilingües, pero si surge la necesidad de personal bilingüe, el programa reevaluará las prácticas de solicitud. Actualmente, los programas esperan que los empleados muestren interés antes de ofrecer una certificación bilingüe. Si el programa necesita evaluar o certificar al personal, trabajarán con RR. HH. y la División de Desarrollo Organizacional (OD, por sus siglas en inglés) para determinar los procesos y

métodos apropiados para evaluar y certificar al personal. El personal interesado recibirá información sobre el proceso y RR. HH. gestionará el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal expresan interés, Recursos Humanos y el Coordinador de Acceso Lingüístico ayudan a decidir quién debe certificarse.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, Cumplimiento y Litigios utiliza el proveedor de lenguaje del HCD para las respuestas habladas y escritas. Alternativamente, si la solicitud está relacionada con Códigos y Normas, el programa dependerá del personal certificado para ayudar a elaborar respuestas. El programa utiliza personal certificado bilingüe que habla el idioma para leer y revisar el correo electrónico y las solicitudes. Cuando se desconozca el idioma, el programa se comunicará con el proveedor de idiomas del HCD. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje y si se requiere legalmente una traducción profesional.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la página interna de SharePoint de Cumplimiento y Litigios.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará personal que hable idiomas diferentes al inglés para ayudar y ofrecerse como voluntario.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de Cumplimiento y Litigios, puede presentar una queja con cualquier método que

el denunciante se sienta cómodo para proporcionar. El programa se asegurará de que el denunciante tenga acceso adecuado para presentar su queja lingüística lo más fácilmente posible. Este puede hacerlo llamando a Asuntos Legales al 916-263-2769 para comenzar.

- El personal especializado del programa es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El personal especializado del programa es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas dentro de un día hábil.

Documentos vitales

Cumplimiento y Litigios define "documentos vitales" como material escrito que el público necesita para obtener servicios. Eso incluye documentos con detalles importantes sobre el programa, algo que las personas tienen que completar o entregar, algo que solicita información personal importante o cualquier cosa que el público necesite para participar. El programa se asegura de que los materiales sean fáciles de entender al hacer que los compañeros los revisen.

Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento de Cumplimiento y Litigio en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Apoyo de Administración Legal

El Apoyo de Administración Legal ayuda a los abogados del HCD y otras divisiones con asuntos legales.

Acceso lingüístico

El Apoyo de Administración Legal averigua las necesidades lingüísticas de alguien preguntándole directamente. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa utiliza intérpretes.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante la incorporación, en un lapso de seis meses posteriores a su contratación.

Todo el personal tomará la capacitación anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, el Apoyo de Administración Legal espera a que el personal muestre interés antes de ofrecer oportunidades de certificación bilingüe. El programa también trabaja con Recursos Humanos para encontrar y contactar a empleados bilingües que puedan estar interesados en la certificación. El programa trabaja con Recursos Humanos para ayudar al personal a completar el proceso de certificación y asegurarse de que el personal cumpla con los requisitos de competencia oral al realizar una prueba de idioma hablado. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal expresan interés, Recursos Humanos ayuda a decidir quién será elegido.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete. Los voluntarios se utilizarán de forma temporal o según sea necesario, dependiendo de la situación.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el programa se comunicará con el Coordinador de Acceso Lingüístico para obtener orientación. Sin embargo, el programa debe considerar los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje y si se requiere legalmente una traducción profesional.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos no son almacenados por el Apoyo de Administración Legal.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa le pedirá orientación al Coordinador de Acceso Lingüístico y utilizará

personal que hable idiomas diferentes al inglés para ayudar y ofrecerse como voluntario.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de Apoyo de la Administración Legal, puede presentar una queja de las siguientes maneras:

- **Correo electrónico:** HCDRelocation@hcd.ca.gov
- **Teléfono:** 916-263-2769
- **Correo postal:** Attn: Legal Administration Support, 651 Bannon Street, SW Tower, Suite 400, Sacramento, California 95811

Cuando se reciben quejas, se redirigen al abogado, programa o división correspondiente.

- Los gerentes del programa son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico a un abogado y al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los gerentes del programa son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas dentro de un día hábil.

Documentos vitales

El Apoyo de Administración Legal no tiene una definición específica de "documentos vitales". Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. Sin embargo, el programa considera que documentos como solicitudes o formularios de admisión son vitales si se utilizan para recopilar información importante. El programa se asegurará de que los materiales sean claros y fáciles de entender al obtener comentarios de las personas que los usarán y del Coordinador de Acceso lingüístico.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento de Apoyo de Administración Legal en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Legislación

La División de Legislación actúa como defensora legislativa del Departamento para ayudar a California a encontrar soluciones innovadoras y prácticas a sus desafíos de vivienda y garantizar el acceso a la vivienda y comunidades sostenibles.

Esto significa que la división trabaja con los legisladores para apoyar las leyes de vivienda y ayudar a garantizar que las personas en California puedan encontrar lugares seguros y asequibles para vivir.

La legislación apoya principalmente a las divisiones y otras filiales, agencias o departamentos gubernamentales. Sin embargo, el personal está disponible para ayudar directamente a las personas del público que necesitan apoyo.

Acceso lingüístico

La Legislación averigua las necesidades lingüísticas de alguien preguntándole directamente, notando el idioma utilizado en sus correos electrónicos o mensajes, o si un intérprete o empleado bilingüe ayuda a identificar el idioma durante el contacto inicial. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, la división contrata personal bilingüe, pide ayuda a voluntarios que hablan otros idiomas, usa intérpretes, explica palabras difíciles del gobierno de manera sencilla, usa traductores para documentos escritos y redacta claramente para que todos puedan entender.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico dentro de los seis meses posteriores al período de prueba.

Todo el personal tomará la capacitación anualmente, cuando haya una actualización de la política y como parte de las oportunidades de desarrollo profesional.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, Legislación trabaja con el Coordinador de Acceso Lingüístico para averiguar dónde se necesitan empleados bilingües y dónde hay brechas. La división maneja el proceso de certificación trabajando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico para las pruebas de lenguaje hablado. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal

expresan interés, RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico ayudan a decidir quién debe certificarse.

La división también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso la división utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la Legislación utilizará personal que hable ese idioma para leer y revisar el correo electrónico, y una persona designada clasificará todas las comunicaciones que no estén en inglés. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la página interna de SharePoint de Legislación.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, la división le pedirá orientación al Coordinador de Acceso Lingüístico, utilizará personal que hable idiomas diferentes al inglés para ayudar y ofrecerse como voluntario, usará herramientas de traducción gratuitas (como Traductor de Google) para la revisión básica y usará otro proveedor de idiomas aprobado.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de Legislación, puede presentar una queja llamando al número de la división al 916-263-6206 y enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- El personal analítico de la división es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El personal analítico de la división es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La División de Legislación no tiene una definición específica de "documentos vitales". Sin embargo, los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales. El programa garantiza que los materiales se redacten para un nivel de lectura de 8° grado o inferior mediante el uso de la revisión por compañeros, la obtención de comentarios del equipo y la asistencia a talleres y capacitación de redacción en lenguaje sencillo.

Actualmente, el programa no tiene documentos vitales. Sin embargo, si un miembro del público solicita un documento de la División de Legislación en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Desarrollo Organizacional

La División de Desarrollo Organizacional (OD) proporciona liderazgo, orientación y supervisión para promover iniciativas relacionadas con el apoyo a la excelencia organizacional: DEIA, Gestión de Riesgos Institucionales (ERM, por sus siglas en inglés) y las iniciativas de la Unidad de Desarrollo Organizacional (ODU, por sus siglas en inglés). A través de un proceso de gobernanza estratégica, la División de OD dirige proyectos de innovación que mejoran la salud y eficacia organizacional del HCD, las competencias de liderazgo y la madurez organizacional.

Esto significa que OD supervisa proyectos que tienen como objetivo mejorar la salud y la eficacia general del HCD, las habilidades de liderazgo y la madurez como organización, todo a través de un proceso de gobernanza estructurado.

El programa de OD a continuación brinda servicios directos a personas del público. Atienden a personas que reciben o necesitan apoyo de primera mano, en lugar de a través de organizaciones sin fines de lucro, otras organizaciones financiadas por el HCD o afiliados gubernamentales. Aunque el personal del programa a veces puede trabajar con otras organizaciones, este programa ayuda a las personas del público.

Unidad de Diversidad, Equidad, Inclusión y Accesibilidad

La Unidad de Diversidad, Equidad, Inclusión y Accesibilidad (DEIA) garantiza que nuestros programas en el lugar de trabajo y en el HCD sean agradables,

justos y respetuosos con todas las personas, independientemente de sus antecedentes o identidad.

Acceso lingüístico

La Unidad de DEIA averigua las necesidades lingüísticas de alguien por varios métodos. Primero, la persona puede comunicar su preferencia de idioma durante una llamada telefónica, por correo electrónico o por mensaje de texto. En algunos casos, la persona puede indicar su preferencia en un formulario, ya sea en papel o digital. Los empleados también pueden determinar la preferencia de idioma a través de interacciones de forma presencial, como conversaciones u observaciones. Además, los empleados pueden usar herramientas digitales, como el Traductor de Google u otras plataformas de identificación de idiomas, para identificar el idioma a partir de un mensaje de texto, correo electrónico o carta que reciben. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo.

Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, la unidad contrata personal bilingüe, pide ayuda a voluntarios que hablan otros idiomas, usa intérpretes, explica palabras difíciles del gobierno de manera sencilla, usa traductores para documentos escritos y redacta claramente para que todos puedan entender.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico dentro de los seis meses posteriores al período de prueba.

Todo el personal tomará la capacitación anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, DEIA trabaja con el Coordinador de Acceso Lingüístico para averiguar dónde se necesitan empleados bilingües y dónde hay brechas. Las oportunidades de certificación bilingüe se comentan durante reuniones individuales o de equipo con el personal. El gerente de contratación coordina con RR. HH. y el Coordinador de Acceso Lingüístico para las pruebas de competencia oral para el personal bilingüe. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal expresan interés, se selecciona al empleado con la puntuación de dominio del idioma más alto. También se considera la antigüedad o el tiempo en que ha sido empleado en la organización. La Unidad de DEIA prioriza el uso de personal sobre voluntarios para el apoyo lingüístico según la necesidad.

La unidad también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso la unidad utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, la Unidad de DEIA se apoya en el Coordinador de Acceso Lingüístico para dar un acuse de recibo de los correos electrónicos en español dentro de un día hábil. Se solicita un número de teléfono para acelerar el apoyo y las conversaciones generalmente se resuelven dentro de los tres días hábiles, dependiendo de la rapidez con la que responda el cliente. Para otros idiomas, los correos electrónicos se revisan utilizando la función de traducción de Microsoft Outlook para comprender la solicitud. Luego, el Coordinador envía un breve acuse de recibo en el idioma utilizando motores de identificación de traducción, solicitando un número de teléfono y el idioma preferido, y hace un seguimiento por teléfono con apoyo de interpretación cuando sea necesario. Si el correo electrónico es complejo o requiere una traducción formal, se reenvía a nuestro proveedor de traducción para una traducción profesional. Una vez recibida la traducción, la Unidad de DEIA responde en el idioma del cliente y continúa con el apoyo necesario.

La Unidad de DEIA utilizará el Coordinador de Acceso Lingüístico para las comunicaciones en español para leer y revisar los correos electrónicos, y una persona designada clasificará todas las comunicaciones que estén en español y las que no estén en inglés. El Coordinador de Acceso Lingüístico considerará los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- La complejidad o el tema del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como materiales de uso común o elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la página interna de SharePoint de la Unidad de DEIA.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, la unidad utilizará personal certificado y aquellos que hablen idiomas diferentes al inglés para ayudar y ofrecerse como voluntarios.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma por el HCD, puede presentar una queja al enviar un correo electrónico al Coordinador de Acceso lingüístico dentro de la Unidad de DEIA al DEI@hcd.ca.gov; al llamar al número del Coordinador de Acceso Lingüístico 916-907-4218, o enviar un formulario en [la página web pública de Acceso Lingüístico del HCD](#).

- El Coordinador de Acceso Lingüístico y el gerente de DEIA son responsables de recibir y resolver quejas lingüísticas.
- El Coordinador de Acceso Lingüístico y el gerente de DEIA son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

La unidad les notificará en un día hábil utilizando el método que utilizaron para comunicarse con el equipo.

Documentos vitales

La Unidad de DEIA define "documentos vitales" como cualquier material escrito que contenga información crítica que el público necesita para acceder a los programas, actividades o servicios de la unidad. Estos documentos son necesarios para que el público comprenda sus derechos, solicite participación o tome las medidas requeridas relacionadas con una iniciativa de DEIA de cara al público. Los documentos que son solo internos o que no son necesarios para acceder a los servicios no se consideran vitales.

El programa garantiza que los materiales se redacten para un nivel de lectura de 8º grado o inferior mediante el uso de la revisión por compañeros, la obtención de comentarios del equipo, el uso de herramientas de gramática y comprensión de lectura como la aplicación Hemingway y la asistencia a talleres y capacitación de redacción en lenguaje sencillo.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de la Unidad de Diversidad, Equidad, Inclusión y Accesibilidad](#)

Si un miembro del público solicita un documento de la Unidad de DEIA en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Asistencia financiera estatal

La División de Asistencia Financiera Estatal (DSFA, por sus siglas en inglés) administra programas financiados por el estado que brindan préstamos y

subvenciones para apoyar la construcción, compra, rehabilitación y conservación de viviendas estables y asequibles de alquiler y para los propietarios. Estos programas atienden a veteranos, personas mayores, familias, trabajadores agrícolas, tribus, personas con discapacidades e individuos y familias sin hogar. Los programas de la DSFA también ayudan a financiar refugios para personas sin hogar, viviendas de transición, instalaciones públicas y mejoras de infraestructura.

Esto significa que la DSFA otorga dinero a través de préstamos y subvenciones para ayudar a construir, arreglar o comprar viviendas asequibles. Estos hogares son para personas como veteranos, personas mayores, trabajadores agrícolas, familias, personas con discapacidades, tribus nativas americanas y personas sin hogar. El programa también ayuda a construir refugios y edificios públicos.

Los programas de la DSFA a continuación brindan servicios directos a personas del público. Atienden a personas que reciben o necesitan apoyo de primera mano, en lugar de a través de organizaciones sin fines de lucro, otras organizaciones financiadas por el HCD o afiliados gubernamentales. Aunque el personal del programa a veces puede trabajar con otras organizaciones, estos programas ayudan a las personas del público.

Gestión de activos y cumplimiento fiscal

La cartera de la Gestión de Activos y Cumplimiento Fiscal (AMC Fiscal) incluye:

- Programa de Asistencia por Desastres Naturales de California (CALDAP)
- Programa de Asistencia para Propietarios de Vivienda de California (CHAP, por sus siglas en inglés)
- Programa de Rehabilitación de Vivienda de California (CHRP)
- Asistencia Estatal para la Rehabilitación de Terremotos (SERA)

AMC Fiscal monitorea el correo, los correos electrónicos y la línea telefónica de Servicio al Cliente de Préstamos para Propietarios de Viviendas para ayudar con los pagos de préstamos y brindar apoyo lingüístico.

Acceso lingüístico

AMC Fiscal averigua las necesidades lingüísticas de alguien preguntándole directamente, notando el idioma utilizado en sus correos electrónicos o mensajes, o si un intérprete o empleado bilingüe ayuda a identificar el idioma durante el contacto inicial. Los empleados toman nota de la preferencia de idioma de manera informal. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa contrata personal bilingüe, pide ayuda a voluntarios que hablan otros idiomas, usa intérpretes,

explica palabras difíciles del gobierno de manera sencilla, usa traductores para documentos escritos y redacta claramente para que todos puedan entender.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante la incorporación, pero en un lapso de seis meses posteriores al período de prueba.

Todo el personal tomará la capacitación anualmente y cuando haya una actualización de la política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, AMC Fiscal trabaja con el Coordinador de Acceso Lingüístico para averiguar dónde se necesitan empleados bilingües y dónde hay brechas. Las oportunidades también se comentan en reuniones individuales y de equipo. El programa maneja el proceso de certificación trabajando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso lingüístico para las pruebas de lenguaje hablado. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal expresan interés, se selecciona al empleado con la puntuación más alta, la decisión también se toma en función del desempeño laboral actual del empleado y en función de la antigüedad. La decisión también se toma con Recursos Humanos y el Coordinador de Acceso Lingüístico, quienes pueden ayudar a decidir quién debe certificarse.

El programa prioriza el uso de personal certificado sobre voluntarios para el apoyo lingüístico. Sin embargo, AMC Fiscal también puede usar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, AMC Fiscal utilizará IA para traducir el mensaje y utilizará personal que hable ese idioma para leer y revisar. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la página interna de SharePoint de AMC Fiscal.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará personal que hable idiomas diferentes al inglés para ayudar y ofrecerse como voluntario.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma del programa, puede presentar una queja al enviar un correo electrónico a homeownerloan@hcd.ca.gov, llamando al 866-999-3913 o enviar una carta por correo postal a Homeowner Loan Servicing, P.O Box 952054, MS 400, Sacramento, California 94252.

- El gerente del programa es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El gerente del programa es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas dentro de un día hábil.

Documentos vitales

AMC Fiscal define los "documentos vitales" como comunicaciones escritas que son fundamentales para que el público las comprenda para acceder a los servicios del programa. Los siguientes ejemplos de lo que son documentos vitales dentro del programa incluyen: estados de cuenta, formulario de verificación anual, solicitudes para responder a la documentación faltante.

El programa garantiza que los materiales se redacten para un nivel de lectura de 8º grado o inferior mediante el uso de la revisión por compañeros y la obtención de comentarios del equipo.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de AMC Fiscal](#)

Si un miembro del público solicita un documento escrito de AMC Fiscal en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Oficina de Servicios para Migrantes

La Oficina de Servicios para Migrantes (OMS, por sus siglas en inglés) supervisa 24 centros de vivienda en California donde los trabajadores agrícolas y sus familias pueden vivir durante la temporada alta de la cosecha.

Acceso lingüístico

La OMS averigua las necesidades lingüísticas de alguien preguntándole directamente, notando el idioma utilizado en sus correos electrónicos o mensajes, o si un intérprete o empleado bilingüe ayuda a identificar el idioma durante el contacto inicial. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa contrata personal bilingüe, pide ayuda a voluntarios que hablan otros idiomas, usa intérpretes, explica palabras difíciles del gobierno de manera sencilla, usa traductores para documentos escritos y redacta claramente para que todos puedan entender.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal recibirá capacitación en acceso lingüístico durante la incorporación, pero en un lapso de seis meses posteriores al período de prueba.

Todo el personal tomará la capacitación anualmente y cuando haya una actualización de la política.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la OMS trabaja con el Coordinador de Acceso Lingüístico para averiguar dónde se necesitan empleados bilingües y dónde hay brechas. Además, las oportunidades de certificación se comentan durante reuniones individuales y de equipo. El programa maneja el proceso de certificación trabajando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso lingüístico para las pruebas de lenguaje hablado. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal expresan interés, se selecciona al empleado con la puntuación de dominio del idioma más alto y la decisión también se toma en función del desempeño laboral actual del empleado, así como de la antigüedad. Recursos Humanos y el Coordinador de Acceso Lingüístico ayudan al gerente del programa a decidir quién debe certificarse.

La OMS prioriza el uso de personal certificado bilingüe para el apoyo lingüístico. El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del

HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

Si se recibe un mensaje en otro idioma, el personal del programa de la OMS se apoya en el personal certificado bilingüe para dar un acuse recibo de la comunicación recibida. El personal del programa que habla ese idioma leerá y revisará el correo electrónico. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos o mensajes especiales, se guardan en la carpeta de red compartida de OMS.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa utilizará personal que hable idiomas diferentes al inglés para ayudar y ofrecerse como voluntario.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de OMS, puede presentar una queja al personal de primera línea enviar un correo electrónico al programa a OMSProgram@hcd.ca.gov o a la línea general al 916-263-2771.

- El gerente del programa es responsable de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- El gerente del programa es responsable del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico o llamada telefónica dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La OMS define a los "documentos vitales" como materiales escritos que transmiten información esencial para que los residentes tomen decisiones informadas sobre su participación en el programa. Los documentos vitales se consideran documentos que se requieren para el acceso público a servicios, beneficios, información esencial para la participación y derechos. El programa garantiza que los materiales se redacten para un nivel de lectura de octavo grado o inferior mediante el uso de la revisión por compañeros y la obtención de comentarios del equipo.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de la Oficina de Servicios para Migrantes](#)

Si un miembro del público solicita un documento de la OMS en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Gestión de subvenciones estatales

Información del programa:

La Gestión de Subvenciones Estatales (SGM) ayuda a los beneficiarios después de que hayan recibido apoyo financiero del estado. La SGM se asegura de que el dinero se use correctamente, ayuda a los beneficiarios a seguir las reglas y acuerdos aplicables, brinda apoyo cuando es necesario, envía el dinero y se asegura de que los proyectos de vivienda se terminen correctamente.

Uno de los proyectos que gestiona la SGM es el Programa de Subvenciones de Vivienda para Trabajadores Agrícolas de Joe Serna, Jr.: Propiedad de una vivienda (Proyectos Serna/FWHG-H) que ayuda a los trabajadores agrícolas y otros trabajadores agrícolas al proporcionar subvenciones para construir nuevas viviendas unifamiliares o ayudar a los propietarios con la rehabilitación.

Acceso lingüístico

La SGM averigua las necesidades lingüísticas de alguien preguntándole directamente o notando el idioma utilizado en sus correos electrónicos o mensajes. Esto ayuda al personal a saber cuándo proporcionar interpretación, traducción u otro tipo de apoyo. Para ayudar a las personas que no hablan o leen bien el inglés, el programa contrata personal bilingüe, explica palabras difíciles del gobierno de manera sencilla y redacta claramente para que todos puedan entender.

Capacitación en Acceso Lingüístico

El nuevo personal tomará capacitación en acceso lingüístico dentro de los seis meses posteriores al período de prueba.

Todo el personal tomará la capacitación anualmente.

Contratación de personal bilingüe y certificación

Para reclutar empleados bilingües para la certificación, la SGM trabaja con el Coordinador de Acceso Lingüístico para averiguar dónde se necesitan empleados bilingües y dónde hay brechas. El programa maneja el proceso de certificación trabajando con RR. HH. y el Coordinador de Acceso lingüístico para las pruebas de lenguaje hablado. El personal interesado recibe información sobre el proceso y RR. HH. gestiona el calendario de pruebas. Si solo se puede certificar a un empleado, pero varios miembros del personal expresan interés, la decisión se basa en la antigüedad, y el Coordinador de Recursos Humanos y el Coordinador de Acceso Lingüístico ayudan con la decisión de quién debe certificarse.

El programa también puede utilizar voluntarios multilingües consultando el Directorio de personal multilingüe del HCD. El directorio enumera al personal del HCD que habla otros idiomas además del inglés. Algunos están certificados y otros son voluntarios. Los empleados multilingües pueden optar por no ofrecerse como voluntarios, en cuyo caso el programa utilizará un proveedor formal de traducción o intérprete.

Cómo responder a mensajes que no están en inglés

La SGM prioriza al personal certificado bilingüe para el apoyo lingüístico. Si se recibe un mensaje en otro idioma, la SGM utilizará personal que hable ese idioma para leer y revisar el correo electrónico. Para idiomas diferentes del español o inglés, el programa utilizará la función de traducción de Microsoft Outlook para determinar el idioma y luego solicitar la ayuda del Coordinador de Acceso Lingüístico. El programa considera los siguientes factores al decidir cuándo se debe enviar el mensaje al proveedor de traducción del HCD:

- La importancia del mensaje.
- Si el personal puede interpretarlo internamente.
- Las necesidades lingüísticas y la urgencia del destinatario.

Los documentos traducidos, como los materiales de uso común o los elementos de un solo uso para eventos especiales o mensajes, se guardan en la carpeta de red compartida de la SGM.

Plan de respaldo en caso de una interrupción del proveedor

Si el proveedor no está disponible o si hay una interrupción del servicio, el programa le pedirá orientación al Coordinador de Acceso Lingüístico y utilizará herramientas de traducción gratuitas (como el Traductor de Google) para una revisión básica.

Proceso de quejas

Si alguien tiene problemas para acceder a los servicios en su idioma de la Legislación, puede presentar una queja por teléfono, trabajador social o personal de primera línea, y comentarios, etiquetas o hashtags en las redes sociales. Las respuestas a las quejas son informales a medida que llegan. Las quejas se enviarán por correo electrónico al Coordinador de Acceso Lingüístico dentro de la Unidad de DEIA a DEI@hcd.ca.gov.

- Los gerentes del programa son responsables de enviar las quejas del acceso lingüístico al Coordinador de Acceso Lingüístico.
- Los gerentes del programa son responsables del acuse de recibo de las quejas al denunciante.

El programa acusa de recibido las quejas por correo electrónico o llamada telefónica dentro de un día hábil.

Documentos vitales

La SGM define "documentos vitales" como documentos que contienen información esencial sobre derechos, beneficios o servicios, y documentos que se utilizan para recopilar información importante. Esto incluye materiales como cartas de certificación, declaración de entendimiento y encuestas anuales enviadas por el proyecto de FWHG. El programa garantiza que los materiales se redacten para un nivel de lectura de octavo grado o inferior mediante el uso de la revisión por compañeros, la obtención de comentarios del equipo y la asistencia a talleres y capacitación de redacción en lenguaje sencillo.

Los documentos vitales actuales se pueden encontrar aquí: [Documentos vitales de la Gestión de subvenciones estatales](#)

Si un miembro del público solicita un documento de la SGM en otro idioma, el programa debe traducirlo a su discreción, según la confidencialidad o sensibilidad del documento. Si el programa no puede traducirlo, se debe dar una razón al solicitante.

Apéndice A: Los 10 idiomas principales hablados por personas con LEP en cada condado de California

Condado de Alameda

- Español o criollo español
- Persona
- Hindi
- Chino
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas africanos

Condado de Alpine

- Español o criollo español
- Vietnamita
- Lenguas nativas de América del Norte
- Árabe

Condado de Amador

- Español o criollo español
- Alemán
- Griego
- Ruso
- Armenio
- Chino
- Mon-jemer, Camboyano
- Hmong
- Laosiano
- Tagalo

Condado de Butte

- Español o criollo español
- Alemán
- Lenguas índicas
- Lenguas indoeuropeas
- Chino
- Hmong
- Vietnamita
- Tagalo

- Otros idiomas de las islas del Pacífico

Condado de Calaveras

- Español o criollo español
- Alemán
 - Otros idiomas germánicos occidentales
- Lenguas eslavas
- Hindi
- Chino
- Japonés
- Hmong

Condado de Colusa

- Español o criollo español
- Japonés
- Coreano
- Mon-jemer, Camboyano
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de Contra Costa

- Español o criollo español
- Ruso
- Persa
- Hindi
 - Otros idiomas índicos
- Chino
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de Del Norte

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Alemán
- Hindi
- Chino
- Hmong
- Tailandés
- Vietnamita
- Tagalo

- Otros idiomas de las islas del Pacífico

Condado de El Dorado

- Español o criollo español
- Francés (incluido patois, cajún)
- Alemán
- Ruso
- Persa
- Hindi
- Chino
- Vietnamita
- Tagalo
 - Otros idiomas del Pacífico
- Hebreo

Condado de Fresno

- Español o criollo español
- Armenio
 - Otros idiomas índicos
- Chino
- Mon-jemer, Camboyano
- Hmong
- Laosiano
- Vietnamita
- Tagalo
- Árabe

Condado de Glenn

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Alemán
- Lenguas eslavas
- Chino
- Hmong
- Laosiano
- Vietnamita
- Tagalo
- Árabe

Condado de Humboldt

- Español o criollo español

- Francés (incluido patois, cajún)
- Italiano
- Portugués o criollo portugués
- Persa
- Chino
- Hmong
- Tagalo
- Lenguas nativas de América del Norte

Condado de Imperial

- Español o criollo español
- Armenio
- Gujarati
- Hindi
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Tagalo
- Árabe

Condado de Inyo

- Español o criollo español
- Serbocroata
- Persa
- Lenguas índicas
- Chino
- Japonés
- Vietnamita
- Tagalo
- Lenguas nativas de América del Norte

Condado de Kern

- Español o criollo español
- Lenguas índicas
- Chino
- Coreano
- Mon-jemer, Camboyano
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de Kings

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Polaco
- Lenguas indígenas
- Chino
- Japonés
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de Lake

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Alemán
- Persa
- Hindi
- Chino
- Japonés
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de Lassen

- Español o criollo español
- Alemán
- Persa
- Otros idiomas indígenas
- Chino
- Coreano
- Hmong
- Laosiano
- Vietnamita
- Idiomas de las islas del Pacífico

Condado de Los Ángeles

- Español o criollo español
- Ruso
- Armenio
- Persa

- Chino
- Japonés
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo
- Árabe

Condado de Madera

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Griego
- Urdu
- Lenguas índicas
- Coreano
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de Marin

- Español o criollo español
- Italiano
- Portugués o criollo portugués
- Ruso
- Persa
- Lenguas índicas
- Chino
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de Mariposa

- Español o criollo español
- Serbocroata
- Hindi
- Lenguas índicas
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Tagalo
- Árabe

Condado de Mendocino

- Español o criollo español
- Francés (incluido patois, cajún)
- Italiano
- Portugués o criollo portugués
- Ruso
- Armenio
- Hindi
- Lenguas índicas
- Chino
- Tagalo

Condado de Merced

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Lenguas índicas
- Chino
- Hmong
- Laosiano
- Vietnamita
- Idiomas asiáticos
- Tagalo
- Árabe

Condado de Modoc

- Español o criollo español
- Persa
- Mon-jemer, Camboyano
- Tailandés
- Laosiano
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de Mono

- Español o criollo español
- Chino
- Alemán

Condado de Monterey

- Español o criollo español

- Italiano
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de Napa

- Español o criollo español
- Francés (incluido patois, cajún)
- Griego
- Persa
- Chino
- Coreano
- Tailandés
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de Nevada

- Español o criollo español
- Francés (incluido patois, cajún)
- Portugués o criollo portugués
- Alemán
- Ruso
- Lenguas eslavas
- Persa
- Chino
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de Orange

- Español o criollo español
- Persa
- Lenguas indias
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Mon-jemer, Camboyano
- Vietnamita
- Tagalo

- Árabe

Condado de Placer

- Español o criollo español
- Ruso
- Persa
- Lenguas índicas
- Lenguas indoeuropeas
- Chino
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico

Condado de Plumas

- Español o criollo español
- Francés (incluido patois, cajún)
- Ruso
- Polaco
- Chino
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Idiomas africanos

Condado de Riverside

- Español o criollo español
- Gujarati
- Lenguas índicas
- Chino
- Coreano
- Tailandés
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de Sacramento

- Español o criollo español
- Ruso

- Lenguas eslavas
- Hindi
- Lenguas índicas
- Chino
- Hmong
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de San Benito

- Español o criollo español
- Italiano
- Portugués o criollo portugués
- Lenguas índicas
- Chino
- Coreano
- Mon-jemer, Camboyano
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico

Condado de San Bernardino

- Español o criollo español
- Lenguas índicas
- Chino
- Coreano
- Mon-jemer, Camboyano
- Tailandés
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de San Diego

- Español o criollo español
- Ruso
- Persa
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo
- Árabe

Condado de San Francisco

- Español o criollo español
- Ruso
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Tailandés
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico

Condado de San Joaquin

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Urdu
- Otros idiomas índicos
- Chino
- Mon-jemer, Camboyano
- Hmong
- Vietnamita
- Tagalo
- Otros idiomas de las islas del Pacífico

Condado de San Luis Obispo

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Tailandés
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de San Mateo

- Español o criollo español
- Ruso
- Chino
- Japonés
- Coreano

- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de Santa Bárbara

- Español o criollo español
- Alemán
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de Santa Clara

- Español o criollo español
- Ruso
- Persa
- Lenguas índicas
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de Santa Cruz

- Español o criollo español
- Francés (incluido patois, cajún)
- Portugués o criollo portugués
- Alemán
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de Shasta

- Español o criollo español
- Alemán

- Ruso
- Persa
- Chino
- Hmong
- Tailandés
- Laosiano
- Tagalo

Condado de Sierra

- Español o criollo español
- Vietnamita

Condado de Siskiyou

- Español o criollo español
- Francés (incluido patois, cajún)
- Italiano
- Ruso
- Chino
- Coreano
- Laosiano
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico

Condado de Solano

- Español o criollo español
- Hindi
- Lenguas índicas
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico

Condado de Sonoma

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Ruso
- Lenguas índicas
- Chino

- Mon-jemer, Camboyano
- Laosiano
- Vietnamita
- Tagalo
- Idiomas africanos

Condado de Stanislaus

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Hindi
- Lenguas índicas
- Chino
- Mon-jemer, Camboyano
- Vietnamita
- Tagalo
- Árabe

Condado de Sutter

- Español o criollo español
- Ruso
- Persa
- Urdu
- Lenguas índicas
- Chino
- Japonés
- Hmong
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de Tehama

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Ruso
- Armenio
- Lenguas índicas
- Chino
- Coreano
- Hmong
- Vietnamita
- Lenguas nativas de América del Norte

Condado de Trinity

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Chino
- Coreano
- Idiomas de las islas del Pacífico

Condado de Tulare

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Lenguas indígenas
- Chino
- Hmong
- Laosiano
- Idiomas asiáticos
- Tagalo
- Idiomas de las islas del Pacífico
- Árabe

Condado de Tuolumne

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Alemán
- Escandinavo
- Ruso
- Lenguas eslavas
- Lenguas indígenas
- Chino
- Mon-jemer, Camboyano
- Tagalo
- Navajo

Condado de Ventura

- Español o criollo español
- Persa
- Chino
- Japonés
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo
- Árabe

Condado de Yolo

- Español o criollo español
- Ruso
- Persa
- Hindi
- Lenguas índicas
- Chino
- Coreano
- Vietnamita
- Tagalo

Condado de Yuba

- Español o criollo español
- Portugués o criollo portugués
- Lenguas índicas
- Chino
- Coreano
- Hmong
- Vietnamita
- Tagalo