

PLAN DE ACCESO A LOS IDIOMAS



Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de California 2022

Índice

Índice	2
INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES	4
PROPÓSITO	4
DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA	4
¿QUIÉN TIENE UN DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS?	4
DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA INFORMACIÓN DEL TÍTULO VI	4
AUTORIDAD Y ORIENTACIÓN.....	5
AUTORIDADES FEDERALES.....	5
AUTORIDAD ESTATAL.....	5
CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS.....	6
¿QUIÉN DEBE CUMPLIR?	6
DETERMINAR LA NECESIDAD.....	7
REALIZAR UNA AUTOEVALUACIÓN UTILIZANDO EL ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES.....	7
FACTOR 1: ASPECTOS DEMOGRÁFICOS	7
FACTOR 2: FRECUENCIA DE CONTACTO CON LEP.....	7
FACTOR 3: NATURALEZA E IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS	8
FACTOR 4: RECURSOS Y COSTO.....	8
ESTIPULACIÓN DE GARANTÍA DE SEGURIDAD.....	8
ASISTENCIA AL IDIOMA	9
AVISO A LAS PERSONAS CON LEP	9
MEDIDAS DE ASISTENCIA AL IDIOMA	10
PRINCIPIOS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN	10
NORMAS DE CALIDAD DE LOS DOCUMENTOS TRADUCIDOS.....	11
DOCUMENTOS VITALES	11
TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS ESCRITOS.....	12
CÓMO AYUDAR A NUESTROS CLIENTES CON LEP	12
CLIENTES CON LEP EN PERSONA	12
INSPECCIONES DEL SITIO CON CLIENTES CON LEP	13
CLIENTES CON LEP POR TELÉFONO	13
RECURSOS DE ASISTENCIA AL IDIOMA	14
Personal bilingüe	14
Personal bilingüe certificado y voluntario del HCD	14
Fichas de identificación de idiomas/tarjetas de habla.....	14
Intérpretes calificados.....	14
Intérpretes telefónicos	14
Formación.....	14

Servicios de traducción escrita	15
Servicios externos de interpretación/traducción	15
Personas con discapacidad	15
Otros recursos útiles	15
ASISTENCIA TÉCNICA	15
Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión	15
DEFINICIONES	16
Bilingüe	16
Demografía	16
Interpretación	16
Personas con dominio limitado del inglés (LEP)	16
Idioma principal	16
Intérprete calificado	16
Número considerable de personas que no hablan o tienen dominio limitado del inglés	16
Número suficiente de empleados bilingües calificados	16
Traducción	16
Documentos vitales	17
SUPERVISIÓN, EVALUACIÓN CONTINUA, INFORMES Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE LEP	17
Reclamos sobre el acceso a los idiomas	17
CONCLUSIÓN.....	18
ANEXOS.....	18
División de códigos y normas.....	18
División de asistencia financiera federal	18
División de asistencia financiera del estado	18

INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

PROPÓSITO

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (Housing and Community Development, HCD) de California reconoce la rica diversidad de California y se compromete a cumplir su misión de "promover hogares seguros y asequibles y comunidades vibrantes, inclusivas y sostenibles para todos los californianos". Diversas leyes, reglamentos y órdenes ejecutivas federales y estatales en materia de derechos civiles proporcionan autoridad y directrices relacionadas con la prestación de servicios a todos los californianos, y el HCD se compromete a llevar a cabo sus actividades comerciales de manera significativa y no discriminatoria con todos los clientes del HCD.

Este Plan de Acceso a los Idiomas está diseñado para ayudar a las divisiones y programas del HCD que sirven directamente al público, proporcionando orientación sobre los servicios de traducción, interpretación y divulgación para las personas que desean acceder a los programas y actividades del HCD. La primera prioridad del Plan de Acceso a los Idiomas es mejorar el acceso a los servicios o actividades fundamentales para los clientes con dominio limitado del inglés (Limited English Proficient, LEP) y para las personas con discapacidad.

Además de este Plan de Acceso a los Idiomas en todo el HCD, cada división o programa que sirva directamente a los miembros del público debe tener un plan para proporcionar un acceso igualitario a las personas con LEP y a las personas con discapacidades, a sus programas, servicios o actividades.

DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

Es política del HCD, como receptor de asistencia financiera federal, cumplir con el Título VI de la Ley Federal de Derechos Civiles de 1964. Además, el HCD debe cumplir con los requisitos de la Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre de California para proporcionar un acceso equitativo y no discriminatorio a la información y los servicios a todos los miembros del público, y a los de los grupos con LEP que constituyen un número considerable por ley.

El HCD sigue las directrices estatales y federales en materia de igualdad de oportunidades en todas las actividades comerciales, como la contratación, la suscripción de préstamos, las inspecciones o la aplicación. Esta política exige la no discriminación en todas las actividades comerciales del HCD y el pleno cumplimiento de las leyes estatales y federales de igualdad de oportunidades en la realización de actividades comerciales relacionadas con el cumplimiento de la misión del HCD.

El HCD ofrece igualdad de acceso a los programas y a la información a las personas con discapacidades, así como a las que tienen LEP, mediante servicios de interpretación, documentos en formato alternativo y ayudas auxiliares para garantizar una comunicación eficaz.

¿QUIÉN TIENE UN DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS?

Las personas con LEP son aquellas que no hablan inglés como idioma materno y tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés debido a su origen nacional.

DIFUSIÓN PÚBLICA DE LA INFORMACIÓN DEL TÍTULO VI

Los reglamentos del Departamento de Justicia de Estados Unidos, Difusión Pública de la Información del Título VI, exigen a los receptores de la asistencia financiera federal que publiquen o difundan la información del programa en los medios de comunicación.

Los anuncios deben indicar que el programa ofrece igualdad de oportunidades o que la ley federal prohíbe la discriminación. Además, se tomarán medidas razonables para publicar la información en idiomas que la población elegible, que pueda ser atendida o que pueda verse directamente afectada por el programa, pueda comprender.

AUTORIDAD Y ORIENTACIÓN AUTORIDADES FEDERALES

La sección 601 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 establece que ninguna persona "por motivos de raza, color u origen nacional, sea excluida de la participación, se le nieguen los beneficios o sea objeto de discriminación en ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal". El Tribunal Supremo de Estados Unidos en el caso *Lau v. Nichols* (1974) afirmó que un tipo de discriminación por origen nacional es la basada en la incapacidad de una persona para hablar, leer, escribir o entender el inglés.

El Título VI cubre todo el programa y la actividad de un receptor, lo que significa que todas las partes de las operaciones del receptor están cubiertas. En pocas palabras, cualquier organización que reciba asistencia financiera federal está obligada a seguir la Orden Ejecutiva 13166.

La Orden Ejecutiva 13166, "Mejora del acceso a los servicios para las personas con un dominio limitado del inglés" fue adoptada para "...mejorar el acceso a los programas y actividades realizados y asistidos por el gobierno federal para las personas que, como resultado de su origen nacional, tienen un dominio limitado del inglés...". Esta orden ejecutiva tiene por objeto implementar las protecciones previstas en el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y los reglamentos correspondientes. En consecuencia, prohíbe a los receptores de asistencias económicas federales discriminar por motivos de origen nacional al no proporcionar un acceso significativo a los servicios a las personas con LEP. Esta protección exige que se proporcione a las personas con LEP la misma oportunidad de beneficiarse o tener acceso a los servicios que normalmente se prestan en inglés y exige que los receptores de la asistencia financiera federal:

- Publiquen orientaciones sobre cómo pueden facilitar el acceso a las personas con LEP.
- Mejoren la accesibilidad al idioma de su propio programa federal.
- Rompan las barreras del idioma mediante la implementación de normas coherentes de asistencia al idioma entre todos los receptores de la asistencia financiera federal.

La sección 504 de la Ley de Rehabilitación establece que "no se excluirá a ninguna persona calificada con una discapacidad en Estados Unidos, ni se le negarán los beneficios ni será objeto de discriminación en el marco de" cualquier programa o actividad que reciba asistencia financiera federal o que lleve a cabo cualquier agencia ejecutiva. Todos los receptores de fondos federales están obligados a proporcionar adaptaciones públicas en ámbitos como la letra grande, el braille, los subtítulos, etc.

AUTORIDAD ESTATAL

La Ley de Servicios Bilingües Dymally-Alatorre (Ley) exige que todos los departamentos estatales que participen en el suministro de información o en la prestación de servicios al público, en los que se establezca contacto con un cinco (5) por ciento de personas que no hablan o tienen dominio limitado del inglés, empleen un número suficiente de personas bilingües calificadas en puestos de contacto con el público para garantizar que la información y los servicios se proporcionen en el idioma de la persona que no habla o tiene dominio limitado del inglés.

Cada agencia estatal realizará una evaluación y elaborará y actualizará un plan de implementación. Cada agencia realizará una encuesta en cada una de sus oficinas locales cada dos años para determinar todo lo siguiente:

- El número de puestos de contacto con el público en cada oficina local.
- El número de empleados bilingües en puestos de contacto con el público, y los idiomas que hablan, además del inglés.
- El número y el porcentaje de personas que no hablan inglés atendidas por cada oficina local, desglosado por idioma materno.
- El número de vacantes previstas en los puestos de contacto con el público.
- Si el uso de servicios de interpretación telefónica contratados, además de personas bilingües en puestos de contacto con el público, está atendiendo a las necesidades de idioma de las personas atendidas por la agencia.

Cada división o programa calculará el porcentaje de personas que no hablan inglés atendidas por la división, el programa o cada oficina local redondeando el porcentaje al punto porcentual más cercano.

La Ley se modificó por última vez en 2003 para incluir el Plan de Implementación de la Encuesta de Idiomas que debe presentarse el 1 de octubre de cada año impar al Departamento de Recursos Humanos de California (California Department of Human Resources, CalHR). El Plan exige a los departamentos estatales que den información específica sobre su Programa de Servicios Bilingües y sobre cualquier medida correctiva adoptada para corregir las deficiencias detectadas en su última encuesta de idiomas.

La Ley de Derechos Civiles de California, también conocida como Ley de Derechos Civiles Unruh, prohíbe la discriminación por parte de las agencias que reciben fondos estatales y los obliga a proporcionar un acceso igualitario a los beneficios sin tener en cuenta la raza, el color, el origen nacional (uso del idioma) o la identificación del grupo étnico del beneficiario, entre otras clasificaciones.

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

¿QUIÉN DEBE CUMPLIR?

De acuerdo con la Orden Ejecutiva 13166, el requisito de acceso significativo del Título VI, los reglamentos del Título VI y el Análisis de Cuatro Factores establecido en la Guía revisada sobre LEP del Departamento de Justicia (Department of Justice, DOJ), Título 67 Regulaciones Federales (Federal Regulations, FR) sección 117 (18 de junio de 2002), se aplican a los programas y actividades de las agencias federales, incluido el HCD. La asistencia financiera federal incluye subvenciones, acuerdos de cooperación, formación y uso de equipos, donaciones de propiedades excedentes y otras ayudas. Todos los programas y operaciones de las entidades que reciben fondos o asistencias federales (receptores y subreceptores) incluyen:

- Agencias estatales
- Agencias locales
- Entidades privadas y sin fines de lucro
- Todos los programas y operaciones del gobierno federal

Todos los empleados deben garantizar que el público sea tratado con dignidad y respeto, identificar las necesidades de idioma de los clientes del HCD y utilizar los recursos bilingües disponibles para ayudar a los clientes, cuando sea necesario.

DETERMINAR LA NECESIDAD

REALIZAR UNA AUTOEVALUACIÓN UTILIZANDO EL ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES

Como receptor de fondos federales, cada división o programa debe tomar medidas razonables para garantizar un acceso significativo a la información y los servicios que proporciona. Al realizar su propio Análisis de Cuatro Factores, las divisiones que atienden directamente al público determinarán los documentos vitales que deberán ser traducidos. Los Análisis de Cuatro Factores de la división se incorporan en la parte de anexos de este plan.

Para determinar las "medidas razonables" hay cuatro (4) factores que los programas deben tener en cuenta:

FACTOR 1: ASPECTOS DEMOGRÁFICOS

La decisión de prestar servicios de asistencia al idioma debe incluir una evaluación del número o la proporción de personas con LEP de un grupo de idiomas concreto al que se presta servicio o que se encuentra en el área comunitaria circundante. Cuanto mayor sea el número o la proporción de personas con LEP a las que se atiende o se encuentra, más probable es que se necesiten servicios de idiomas. Por lo general, la identificación de cualquier comunidad en la que la población con LEP sea igual o superior al cinco (5) por ciento en un idioma determinado, activa automáticamente la prestación de servicios de asistencia al idioma como parte obligatoria y normal del funcionamiento de su programa.

Existen diversas fuentes de información demográfica. La Oficina del Censo de EE. UU. es una fuente potencial. También se puede encontrar información detallada sobre las poblaciones raciales y étnicas a las que sirve o podría servir, incluyendo los idiomas implicados, en los datos del Departamento de Educación de EE. UU. procedentes de la matriculación escolar. Los datos demográficos útiles para California de la Oficina del Censo de EE. UU., el Departamento de Educación y otros se pueden encontrar en www.lep.gov/maps seleccionando el enlace de datos demográficos. También puede visitar <http://data.census.gov/> para acceder a los datos numéricos y a las herramientas cartográficas hasta los grupos de bloques del censo. Las organizaciones comunitarias también pueden ayudarlo a identificar las necesidades de idiomas en las comunidades a las que sirve.

FACTOR 2: FRECUENCIA DE CONTACTO CON LEP

Cada división y sus respectivas áreas de programa deben tener en cuenta la frecuencia con la que los distintos grupos de idiomas entran en contacto con el programa. Además, deben considerar cómo sus programas o actividades afectan a las personas con LEP en cada área de servicio y deben tener la flexibilidad de adaptar sus medidas a esas necesidades. Cuanto mayor sea la frecuencia, mayor será la necesidad de mejores servicios de idiomas. Por ejemplo, los contactos frecuentes con personas que hablan español y con LEP requieren personal bilingüe que hable español. El contacto menos frecuente con otros grupos de idiomas sugiere un enfoque diferente y menos intenso.

En el caso de los programas en los que la divulgación o la participación del público es fundamental para la misión del HCD, el personal debe considerar si la divulgación adecuada a las personas con LEP podría aumentar la frecuencia del contacto con esos grupos, lo que provocaría un mayor nivel de asistencia del idioma.

FACTOR 3: NATURALEZA E IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS

Una vez que el programa ha evaluado los idiomas que debe tener en cuenta mediante el análisis de la demografía y la frecuencia de contacto, examine la naturaleza y la importancia de sus programas, actividades y servicios que ofrece a esa población. Cuanto más influyente sea la actividad, la información, el servicio o el programa, o cuanto mayores sean las posibles consecuencias del contacto

para las personas con LEP, más probable será que se necesiten servicios de idiomas. Supongamos que la denegación o el retraso del acceso a los servicios o a la información puede tener graves consecuencias para la persona con LEP. En ese caso, deben establecerse procedimientos para proporcionar asistencia al idioma a las personas con LEP como parte de las prácticas comerciales habituales.

FACTOR 4: RECURSOS Y COSTO

Identifique los recursos disponibles para asegurarse de que puede proporcionar asistencia al idioma a las partes interesadas con LEP que participen en sus programas o actividades. La frecuencia y la importancia de los contactos dictarán el nivel de servicios de idiomas que debe comprometerse a proporcionar. Deben ofrecerse diversos servicios de idiomas a bajo costo o sin costo alguno, como el uso de personal bilingüe como intérpretes. Los programas deben explorar cuidadosamente los medios más rentables para prestar servicios de idiomas competentes y precisos.

ESTIPULACIÓN DE GARANTÍA DE SEGURIDAD

La ley federal establece una estipulación de Garantía de Seguridad para que los receptores de fondos federales puedan garantizar con mayor certeza el cumplimiento de sus obligaciones de proporcionar traducciones escritas en idiomas distintos del inglés. Una Garantía de Seguridad significa que si un receptor proporciona traducciones escritas (como en las circunstancias descritas en los párrafos A y B de la publicación *Orientación a los receptores de asistencia financiera federal sobre la prohibición del Título VI contra la discriminación por origen nacional que afecta a las personas con dominio limitado del inglés*), dicha medida se considerará una prueba sólida del cumplimiento de las obligaciones de traducción escrita del receptor en virtud del Título VI.

Una prueba fehaciente del cumplimiento de las obligaciones de traducción escrita del receptor en virtud de la garantía de seguridad es la entrega de traducciones escritas de documentos vitales para cada grupo de idiomas con LEP que constituya el cinco (5) por ciento o 1,000, lo que sea menor, de la población de personas que puedan ser atendidas o que puedan verse afectadas por el encuentro. La traducción de otros documentos, si es necesario, puede facilitarse oralmente. No proporcionar traducciones escritas en estas circunstancias no significa que haya incumplimiento, sino que proporciona una guía para los receptores que deseen una mayor certeza de cumplimiento que puede proporcionar un Análisis de Cuatro Factores basado en los hechos. Por ejemplo, incluso si no se utiliza una Garantía de Seguridad, si la traducción escrita de determinados documentos sería tan laboriosa como para frustrar los objetivos legítimos de su programa, no es necesaria. Otras formas de proporcionar un acceso significativo, como la interpretación oral efectiva de ciertos documentos vitales, podrían ser aceptables en tales circunstancias. Esta disposición de Garantía de Seguridad se aplica únicamente a la traducción de documentos escritos. No afecta al requisito de proporcionar un acceso significativo a las personas con LEP a través de intérpretes orales competentes cuando los servicios de idiomas orales sean necesarios y razonables.

La siguiente tabla recoge las Garantías de Seguridad para las traducciones escritas.

Tamaño del grupo de idiomas	Recomendaciones para la prestación de asistencia al idioma escrito
1,000 o más en la población elegible en el área de mercado o entre los beneficiarios actuales	Documentos vitales traducidos
Más del 5 % de la población elegible o beneficiarios y más de 50 en número	Documentos vitales traducidos
Más del 5 % de la población elegible o beneficiarios y 50 o menos en número	Aviso escrito traducido del derecho a recibir interpretación oral gratuita de los documentos
5 % o menos de la población elegible o beneficiarios y menos de 1,000 en número	No se requiere traducción escrita

ASISTENCIA AL IDIOMA AVISO A LAS PERSONAS CON LEP

Según la autoevaluación del programa, si se determina que los programas deben proporcionar servicios de idiomas, es importante hacer saber a las personas con LEP que esos servicios están disponibles de forma gratuita. El costo de la prestación de asistencia al idioma no se repercutirá en el cliente y, por lo general, es mínimo para el HCD. La excepción es cuando hay que traducir material escrito; la traducción puede ser costosa. Esta información debe facilitarse mediante un aviso y en un idioma que una persona con LEP pueda entender. Algunas ideas de notificación son:

- Colocar los carteles en áreas donde el público pueda leerlos.
- Indicar en los documentos de divulgación (folletos, volantes, panfletos y boletines) que se dispone de servicios de idiomas.
- Trabajar con organizaciones comunitarias para informar a las personas con LEP de la disponibilidad de asistencia al idioma.
- Incluir avisos en los periódicos locales en idiomas distintos del inglés.
- Informar en las emisoras de radio y televisión que no hablan inglés sobre la disponibilidad de servicios de asistencia al idioma en eventos importantes.
- Poner en marcha presentaciones o avisos en escuelas y organizaciones religiosas con motivo de eventos importantes o cuando la participación de la comunidad es fundamental.
- Utilizar el menú del buzón de voz del teléfono (si está disponible) en los idiomas más comunes.
- Publicar los rótulos de acceso al idioma en los encartes de los programas, en las preguntas frecuentes y en las páginas web del HCD.

MEDIDAS DE ASISTENCIA AL IDIOMA

Se proporcionará asistencia al idioma a las personas con LEP mediante la traducción de algunos materiales clave y la interpretación oral del idioma cuando sea necesario y posible, independientemente de que se haya alcanzado el umbral del cinco por ciento (5 %) para el idioma específico que es diferente del inglés. Las personas con LEP no están obligadas a proporcionar su propio intérprete, ni a utilizar a un familiar como intérprete. Es importante, por razones legales o de seguridad, proporcionar un intérprete calificado en lugar de recurrir a un familiar o amigo de la persona con LEP.

Cada programa considerará el equilibrio adecuado entre las traducciones escritas y la asistencia al idioma oral que proporcionará. A la hora de determinar la asistencia al idioma que el programa proporcionará a las personas con LEP para garantizar su acceso significativo a los servicios, beneficios y actividades del programa, cada programa/oficina tendrá en cuenta:

- ¿Qué importancia tiene el servicio, beneficio o actividad que ofrece el programa? Por ejemplo, si una persona con LEP no puede acceder al servicio, beneficio o actividad, ¿se verá privada de servicios críticos, como la posibilidad de ejercer sus derechos legales o de recibir un beneficio financiero para el que es elegible? Si es así, la oficina se centrará en mejorar el acceso de las personas con LEP a este servicio, beneficio o actividad.
- Incluso si el programa no proporciona un servicio, beneficio o actividad críticos, ¿qué impacto tendrá la denegación o el retraso del servicio, beneficio o actividad en los beneficiarios reales y previstos? El programa/oficina tendrá en cuenta el impacto a largo y corto plazo en los beneficiarios a la hora de determinar qué asistencia al idioma es la adecuada.
- ¿Cuáles son los puntos de contacto en los que las personas con LEP interactúan con el programa? ¿Qué asistencia al idioma proporcionará el personal del programa a las personas con LEP en cada punto de contacto?
- En los casos en los que un contratista está asegurado para proporcionar el servicio directo o el beneficio a la persona con LEP, el contratista puede utilizar su propio proveedor de intérpretes o personal bilingüe. No están obligados a utilizar personal o recursos bilingües del HCD; sin embargo, deben garantizar la competencia de los intérpretes y los servicios de traducción.
- ¿Cómo puede el personal acceder a la asistencia al idioma que ofrece el programa/oficina?

PRINCIPIOS DE TRADUCCIÓN E INTERPRETACIÓN

Además del Análisis de Cuatro Factores, el HCD adopta los principios de asistencia a la traducción e interpretación que se indican a continuación y que servirán de guía a cada área del programa para desarrollar su plan de mejora del acceso de las personas con LEP.

La traducción es la representación de un texto escrito de un idioma (idioma de partida) a otro idioma (idioma de destino). La interpretación es la traducción inmediata del lenguaje oral del idioma de partida al de destino.

Cada área del programa adoptará medidas razonables para garantizar que proporciona servicios de traducción e interpretación de alta calidad a través de personas certificadas para prestar dichos servicios con un nivel de fluidez y comprensión adecuado a la naturaleza, el tipo y el propósito específicos de la información en cuestión.

Los empleados del HCD en puestos de contacto con el público designados como bilingües han sido sometidos a pruebas de competencia oral. Sin embargo, no se han sometido a pruebas de traducción escrita. Por ello, el personal del programa no utilizará personal certificado bilingüe para la traducción escrita. El HCD contrata a proveedores de traducciones certificadas que cumplen con las competencias de traducción escrita establecidas por el CalHR para facilitar las necesidades de traducción escrita.

NORMAS DE CALIDAD DE LOS DOCUMENTOS TRADUCIDOS

Al igual que los intérpretes orales, los traductores de documentos escritos serán competentes. Se aplican muchas de las mismas consideraciones. Sin embargo, la habilidad de traducir es muy diferente de la habilidad de interpretar, y una persona que es un intérprete competente puede o no ser competente para traducir, y viceversa. Sobre todo, cuando se trata de traducir documentos vitales, la competencia puede lograrse a menudo recurriendo a traductores certificados.

Además, el HCD cuenta con personal bilingüe certificado que tiene la capacidad de traducir oralmente para las personas con LEP. Este personal no se utilizará para traducir documentos escritos porque no ha sido sometido a pruebas de competencia en traducción escrita. Para la traducción de documentos escritos, se utilizará el contrato de servicios del HCD para los servicios de traducción escrita.

DOCUMENTOS VITALES

Es importante hacer una evaluación en cuanto al porcentaje de población y la frecuencia e importancia del contacto al tiempo que se considera el potencial para traducir estos documentos. Las áreas del programa con más probabilidades de encontrar la necesidad de traducir documentos vitales son la participación pública, la información pública y la asistencia local.

Ejemplos de documentos vitales que requieren traducción:

- Avisos de infracción o deficiencia.
- Avisos de audiencias públicas propuestas.
- Avisos de reducción, denegación o finalización de servicios o beneficios.
- Carteles en las áreas de recepción y otros puntos de entrada.
- Avisos en los que se informa a las personas con LEP de la asistencia al idioma gratuita.
- Declaraciones sobre los servicios disponibles y el derecho a servicios gratuitos de asistencia al idioma en folletos, volantes, divulgación y otros materiales que se difunden habitualmente entre el público.
- Solicitudes o instrucciones sobre cómo participar en un programa o actividad, o recibir beneficios o servicios.
- Formularios de consentimiento.
- Información o formularios sobre derechos y beneficios.

El hecho de que un documento (o la información que solicita) sea vital depende de la importancia del programa, la información, el encuentro o el servicio del que se trate, y de las consecuencias para la persona con LEP si la información en cuestión no es exacta o puntual. Cuando proceda, los gerentes de los programas crearán un plan para determinar de forma coherente qué documentos son vitales para el acceso significativo de las poblaciones con LEP a las que prestan servicio, a lo largo del tiempo y en sus diversas actividades.

Clasificar un documento como vital o no vital es a veces difícil, especialmente en el caso de materiales de divulgación como folletos u otra información sobre derechos y servicios. El conocimiento de los derechos y servicios es una parte integral del "acceso significativo", ya que la falta de conocimiento puede negar efectivamente el acceso significativo de una persona con LEP. Como parte de la revisión de sus programas, los gerentes de programas que participan en los esfuerzos de divulgación comunitaria evaluarán periódicamente las necesidades de las poblaciones con las que interactúan frecuentemente para determinar qué materiales de divulgación fundamentales se traducirán. Las organizaciones comunitarias son útiles para determinar qué materiales de divulgación pueden ser más útiles para traducir, y algunas traducciones pueden ser más efectivas cuando se hacen en conjunto con métodos de divulgación, incluido el uso de medios de comunicación étnicos, escuelas y organizaciones religiosas y comunitarias, para difundir un mensaje.

A veces, un documento muy extenso puede incluir información vital y no vital. También puede ser el caso cuando el título y un número de teléfono para obtener más información sobre el contenido del documento en idiomas frecuentes distintos del inglés son fundamentales, pero el documento se envía al público en general y no se puede traducir razonablemente a muchos idiomas. En un caso como este, la información vital puede incluir, por ejemplo, el suministro de información en los idiomas apropiados sobre dónde una persona con LEP podría obtener una interpretación o traducción del documento.

TRADUCCIÓN DE DOCUMENTOS ESCRITOS

Cuando un programa identifique una necesidad de traducción de documentos, el coordinador del proyecto obtendrá un presupuesto de traducción del proveedor utilizando el documento "Cómo obtener traducciones escritas" publicado en InsideHCD en la página de intranet de la unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión de asistencia al idioma.

CÓMO AYUDAR A NUESTROS CLIENTES CON LEP

Teniendo en cuenta el Análisis de Cuatro Factores, cada programa decidirá cuándo prestar asistencia de interpretación y cómo hacerlo de manera oportuna y eficaz, según las circunstancias. Cada programa tendrá en cuenta lo siguiente:

CLIENTES CON LEP EN PERSONA

Cada programa considerará un proceso para manejar los servicios en persona a las personas con LEP. Cada programa tomará medidas para garantizar que hace esfuerzos razonables para proporcionar asistencia al idioma según sea necesario para el contacto en persona a las personas con LEP.

Una forma de determinar el idioma materno de los visitantes inesperados es utilizar las [tarjetas de identificación de idioma](#) (o "tarjetas de habla"), que invitan a las personas con LEP a identificar sus necesidades de idioma ante el personal.

Una vez identificado el idioma, el personal del HCD utilizará el "Directorio de personal bilingüe del HCD" que se encuentra en la página de intranet de Asistencia al Idioma InsideHCD para identificar a los empleados en puestos de contacto con el público que puedan ayudar en ese idioma. Los empleados identificados como no certificados deben ser utilizados solo en una capacidad muy limitada.

A continuación se explica cómo se podría ayudar a un cliente con LEP que llega a la oficina:

1. Intente comunicarse primero en inglés para determinar si el cliente puede entender el inglés lo suficiente como para hacerse entender.

2. Si el cliente no puede entender o comunicarse eficazmente en inglés, determine el idioma que está hablando. Si reconoce el idioma que habla el cliente, pero no habla su idioma, pase al paso 4.
3. Si no puede reconocer el idioma que habla el cliente, muéstrelas las "tarjetas de habla" para que pueda señalar su idioma.
4. Determine si alguno de los empleados del HCD que figuran en el directorio de personal bilingüe del HCD habla el idioma necesario y está dispuesto a interpretar.
5. Si no es así, utilice los pasos de "Cómo obtener un intérprete por teléfono" que se encuentran en la página de Asistencia al Idioma ubicada en InsideHCD.

INSPECCIONES DEL SITIO CON CLIENTES CON LEP

A continuación se explica cómo se puede asistir a los clientes con LEP:

1. Si se programa una inspección en una comunidad donde residen individuos, personas o clientes con LEP, el personal del programa programará un intérprete en persona con antelación utilizando los pasos de "Cómo obtener un intérprete en persona" que se encuentran en la página de Asistencia al Idioma ubicada en InsideHCD.
2. Los inspectores del sitio conservarán una copia de la tarjeta de identificación de idioma ([tarjetas de habla](#)) durante las inspecciones previstas en caso de que se encuentren con una persona con LEP.
3. Para las necesidades inmediatas o imprevistas de un intérprete, los inspectores del sitio utilizarán los pasos de "Cómo obtener un intérprete por teléfono" que se encuentran en la página de Asistencia al Idioma ubicada en InsideHCD.

CLIENTES CON LEP POR TELÉFONO

Cada programa tomará medidas para responder de manera oportuna y eficaz a las personas con LEP que llamen en busca de asistencia o información. Recuerde que las personas con LEP recibirán el mismo nivel de servicio que las que hablan inglés. Cada plan incluirá información sobre el proceso que su programa utilizará para gestionar esas llamadas.

A continuación se explica cómo se puede asistir a un cliente con LEP por teléfono:

1. Intente comunicarse primero en inglés. Si no es posible comunicarse eficazmente en inglés, determine el idioma que se habla.
2. Si el personal no puede identificar el idioma que se habla, ponga a la persona que llama en espera (llamada de tres vías).
3. Utilice los pasos de "Cómo obtener un intérprete por teléfono" que se encuentran en la página de Asistencia al Idioma ubicada en InsideHCD.
4. El intérprete por teléfono puede ayudar al personal del HCD a identificar el idioma hablado y luego transferir la llamada de tres vías a un intérprete disponible.

RECURSOS DE ASISTENCIA AL IDIOMA

Personal bilingüe

Se recomienda el empleo de personal bilingüe en las divisiones, programas y oficinas regionales, cuando sea factible, cuando el porcentaje de clientes o potenciales clientes con LEP sea estadísticamente significativo, o cuando la frecuencia de contacto con dichas personas permita una comunicación eficiente y eficaz. La decisión de contratar personal bilingüe debe basarse en una evaluación de las necesidades, teniendo en cuenta las limitaciones presupuestarias y de acuerdo con la política del HCD. La Subdirección de Recursos Humanos puede proporcionar información adicional sobre la contratación de personal bilingüe, los procedimientos de pago bilingüe y los puestos departamentales que requieren conocimientos bilingües. El coordinador de Acceso al Idioma de la Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión (Diversity, Equity, and Inclusion, DEI) ayudará a identificar dónde se encuentra el personal bilingüe.

Personal bilingüe certificado y voluntario del HCD

El HCD utilizará personal bilingüe certificado en puestos bilingües designados como recurso principal para ayudar a los clientes con LEP. Cuando el personal bilingüe certificado no esté disponible, el HCD podrá utilizar personal bilingüe no certificado. Este personal bilingüe no certificado actúa como voluntario, con el permiso de sus gerentes, y puede ayudar en los servicios de interpretación de forma muy limitada. Se debe intentar utilizar los servicios de interpretación a través del proveedor de servicios (intérprete telefónico) antes de utilizar personal no certificado.

Fichas de identificación de idiomas/tarjetas de habla

Para identificar a las personas con LEP que necesitan asistencia al idioma, se utilizará la tarjeta de identificación del idioma ([tarjetas de habla](#)) cuando se encuentre por primera vez con una persona con LEP. Estas tarjetas fueron desarrolladas por la Junta Estatal de Personal (CalHR). Se utilizan para identificar el idioma principal de las personas con LEP durante el contacto cara a cara. Esta tarjeta debe estar disponible en todos los mostradores de atención al público y utilizarse durante las inspecciones del sitio.

Intérpretes calificados

Por intérprete calificado se entiende un intérprete certificado para interpretar con eficacia, precisión e imparcialidad, ya sea para personas con discapacidad (lenguaje de señas americano) o para personas con LEP. El intérprete debe ser capaz de interpretar tanto receptiva como expresivamente, utilizando el vocabulario especializado que sea necesario. El [Manual de Recursos Humanos 1003 – Servicios Bilingües](#) del Departamento de Recursos Humanos de California (CalHR) prescribe las normas del examen de dominio del idioma.

Intérpretes telefónicos

El HCD ha establecido un servicio de Interpretación Telefónica con un proveedor de servicios que está disponible las 24 horas del día, 7 días a la semana, 365 días al año y proporciona acceso a más de 200 idiomas. El personal del HCD puede acceder a la información de los proveedores visitando la página de Asistencia al Idioma ubicada en la Unidad de DEI en InsideHCD.

Formación

La formación del personal sobre los procedimientos de prestación de asistencia al idioma y sobre cómo determinar si un cliente necesita servicios de idiomas y de qué tipo es esencial para salvar la distancia entre las políticas o los procedimientos y las prácticas reales. La formación incluirá cómo obtener servicios de asistencia al idioma y cómo comunicar las necesidades a los intérpretes y traductores. Proporcionar asistencia al idioma en algunas

áreas del programa puede significar también formar al personal para que evite el uso de acrónimos o de la jerga del sector cuando se comunique con las personas con LEP.

Los servicios de idiomas se prestarán en un momento y lugar que evite el efecto de negar el acceso al servicio o beneficio del programa. Sin embargo, en algunas situaciones puede ser razonable pedir a la persona con LEP que vuelva en una fecha y hora determinadas para tener tiempo de organizar los servicios de interpretación.

Todos los supervisores y gerentes recibirán formación, aunque no interactúen habitualmente con personas con LEP, para asegurarse de que comprenden plenamente los requisitos del LEP y para reforzar su importancia y garantizar su implementación por parte del personal.

Servicios de traducción escrita

Algunas áreas del programa requieren la interacción con el público como parte de las operaciones diarias e incluyen el contacto con una o más poblaciones con LEP. Si esta interacción incluye cartas, avisos, formularios o solicitudes, y la naturaleza de estos documentos se considera de importancia crítica para la persona con LEP, se considerará la posibilidad de traducir por escrito los documentos o formularios. La traducción de los documentos para los clientes con LEP a un nivel de alfabetización de cuarto (4.º) grado garantiza la comprensión de la información por parte del público objetivo. Para garantizar la precisión de la traducción, el personal utilizará el proveedor de servicios que se encuentra en la página del Programa de Asistencia al Idioma en la página de intranet InsideHCD de la Unidad de DEI.

Servicios externos de interpretación/traducción

El HCD ha contratado servicios para traducir e interpretar tanto oralmente como por escrito. Cualquier traducción escrita deberá realizarla el proveedor por razones técnicas. La traducción oral puede realizarla el personal bilingüe certificado. Puede encontrar información sobre estos servicios en la página de intranet InsideHCD de la Unidad de DEI, en la División de Desarrollo Organizativo.

Personas con discapacidad

El HCD proporciona asistencia a las personas con discapacidad manteniendo un contrato con un proveedor de servicios de lenguaje de señas americano (American Sign Language, ASL) para las necesidades en persona o virtuales, así como braille, subtítulo, letra grande y formatos alternativos. La información sobre el contrato se puede encontrar en la página del Programa de Asistencia al Idioma en la página de intranet InsideHCD de la Unidad de DEI.

Otros recursos útiles

El Grupo de Trabajo Interinstitucional federal sobre LEP, de conformidad con la Orden Ejecutiva 13166, y formado por representantes de más de 35 agencias federales, creó www.lep.gov. El sitio web incluye enlaces a la Orden Ejecutiva 13166 y a los documentos de orientación del DOJ. También actúa como [herramienta de cartografía](#) de idiomas para ayudar a los usuarios a encontrar la concentración de idiomas hablados por personas con LEP en una comunidad. El sitio web es un centro de intercambio de información que proporciona y enlaza con información, herramientas y servicios de asistencia técnica y de idiomas para las agencias federales, los receptores de fondos federales, los usuarios de programas federales y de programas asistidos por el gobierno federal, y otras partes interesadas.

ASISTENCIA TÉCNICA

Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión

La Unidad de DEI del HCD se encarga de difundir todos los recursos e información del LEP. Esto incluye la prestación de asistencia técnica, la formación y el desarrollo de procedimientos en el área de programas para garantizar el cumplimiento.

DEFINICIONES

Bilingüe

La capacidad de hablar dos idiomas con fluidez y de comunicarse directamente y con precisión tanto en inglés como en otro idioma.

Demografía

El estudio de las características de la población humana, como el tamaño, el crecimiento y las estadísticas vitales.

Interpretación

El acto de escuchar una comunicación en un idioma y convertirla oralmente en otro idioma, conservando el mismo significado. La interpretación es una habilidad sofisticada que requiere práctica y formación y no debe confundirse con el simple bilingüismo. Incluso a las personas bilingües más competentes se les puede exigir que hayan pasado por un proceso de formación o certificación especializada.

Personas con dominio limitado del inglés (LEP)

Dominio limitado del inglés (LEP) es un término utilizado para referirse a una persona que no domina el idioma inglés, a menudo porque no es su idioma materno, y tiene dificultades para comunicarse eficazmente en inglés.

Idioma principal

El idioma en el que una persona es más capaz de comunicarse.

Intérprete calificado

Por intérprete calificado se entiende un intérprete certificado y capaz de interpretar con eficacia, precisión e imparcialidad, ya sea para personas con discapacidad (intérprete de lenguaje de señas americano) o para personas con dominio limitado del inglés. El intérprete debe ser capaz de interpretar tanto receptiva como expresivamente, utilizando el vocabulario especializado que sea necesario.

Número considerable de personas que no hablan inglés o lo hacen de forma limitada

Miembros de un grupo que no hablan inglés o que no pueden comunicarse eficazmente en inglés porque no es su idioma materno, y que constituyen el cinco (5) por ciento o más de las personas a las que presta servicio cualquier oficina o instalaciones locales de una agencia estatal.

Número suficiente de empleados bilingües calificados

El número de personas bilingües calificadas necesarias para prestar el mismo nivel de servicios a las personas que no hablan inglés que a las que sí lo hacen.

Traducción

Sustitución de un texto escrito de un idioma por un texto escrito equivalente en otro idioma.

La traducción también requiere conocimientos y habilidades especiales.

La traducción de los documentos a un nivel de alfabetización de cuarto (4.º) grado garantiza la comprensión de la información por parte del público objetivo.

Documentos vitales

Documentos que transmiten información que afecta de manera crítica a la capacidad del receptor/cliente para tomar decisiones sobre su participación en el programa. Algunos ejemplos de documentos vitales incluyen, entre otros, las solicitudes, los avisos públicos, los

formularios de consentimiento, las cartas que contienen información importante sobre la participación en un programa, las normas de elegibilidad, los avisos relativos a la reducción, la denegación o la finalización de servicios o beneficios, el derecho de apelación, los avisos que informan de la disponibilidad de asistencia al idioma y los materiales de divulgación y educación comunitaria. Se recomienda que las divisiones y los programas elaboren criterios para decidir qué documentos son vitales y, por tanto, están sujetos a traducción.

SUPERVISIÓN, EVALUACIÓN CONTINUA, INFORMES Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE LEP

Los gerentes y supervisores son responsables de garantizar que se presten servicios significativos a las personas con LEP en sus respectivas divisiones/programas. Este plan debe incorporarse por referencia a los manuales de procedimiento correspondientes para garantizar que los empleados conozcan sus obligaciones de cumplimiento.

La Unidad de DEI supervisará los programas para garantizar el cumplimiento de los requisitos de LEP e informará anualmente sobre los logros relacionados con las actividades de LEP.

Al supervisar el cumplimiento, se evaluará si los procedimientos del área del programa permiten a las personas con LEP superar las barreras del idioma y participar de manera significativa en las actividades y servicios del programa. El uso apropiado de los métodos y opciones detallados en este Plan de LEP por parte del área del programa demostrará su intención de cumplir con los requisitos de LEP y el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964.

RECLAMOS SOBRE EL ACCESO A LOS IDIOMAS

Las personas que consideren que se les ha negado la igualdad de acceso a los programas o servicios del HCD debido a una barrera de idioma tienen derecho a presentar un reclamo ante el HCD enviando un correo electrónico a la Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión a DEI@hcd.ca.gov. El coordinador del Programa de Acceso al Idioma hará un seguimiento y trabajará con el personal del programa para resolver el reclamo.

CONCLUSIÓN

Proporcionar un acceso significativo a las personas con LEP a los programas, servicios y actividades del HCD es esencial para lograr su misión de "crear comunidades vibrantes e inclusivas". A medida que trabajemos juntos para garantizar la igualdad de acceso, las personas con LEP tendrán acceso a los numerosos y valiosos programas, servicios y actividades del HCD.

ANEXOS

DIVISIÓN DE COMUNICACIONES
[ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES](#)

DIVISIÓN DE CÓDIGOS Y NORMAS
[ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES](#)

DIVISIÓN DE ASISTENCIA FINANCIERA FEDERAL
[ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES](#)

DIVISIÓN DE ASISTENCIA FINANCIERA DEL ESTADO
[ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES](#)

Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de California

División de Comunicaciones, Análisis de Cuatro Factores

PROPÓSITO

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (HCD) de California se adhiere a todas las leyes estatales y federales relativas al acceso al idioma, incluidos, entre otros, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, la Ley de Enmiendas de 2008 a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Orden Ejecutiva 131166, la Ley de Derechos Civiles de California (Ley de Derechos Civiles Unruh), la Ley Dymally Alatorre y la sección 11135 del Código de Gobierno. El propósito de este documento es identificar ante el personal y el público las subdirecciones y secciones de la División de Comunicaciones que prestan servicios de acceso al idioma, así como las razones y los métodos por los que se prestan estos servicios.

ANTECEDENTES DE COMUNICACIÓN

La división de comunicaciones y asuntos externos sirve principalmente como sistema de apoyo a otras divisiones que prestan servicios, que incluyen, entre otros:

- Relaciones con los medios de comunicación
- Supervisión del sitio web
- Eventos externos
- Participación de las partes interesadas y del público
- Diseño y edición de la gestión de los medios sociales

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

¿QUIÉN DEBE CUMPLIR?

De acuerdo con la Orden Ejecutiva 131166, el requisito de acceso significativo del Título VI, los reglamentos del Título VI y el Análisis de Cuatro Factores establecido en la Guía revisada sobre dominio limitado del inglés (LEP) del Departamento de Justicia (DOJ), 67 FR 117 (18 de junio de 2002), se aplican a los programas y actividades de las agencias federales, incluido el HCD. La asistencia financiera federal incluye subvenciones, acuerdos de cooperación, formación y uso de equipos, donaciones de propiedades excedentes y otras ayudas. Todos los programas y operaciones de las entidades que reciben fondos o asistencias federales (receptores y subreceptores) incluyen:

- Agencias estatales
- Agencias locales
- Entidades privadas y sin fines de lucro
- Todos los programas y operaciones del gobierno federal

Todos los empleados deben garantizar que el público sea tratado con dignidad y respeto, identificar las necesidades de idioma de los clientes del HCD y utilizar los recursos bilingües disponibles para ayudar a los clientes, cuando sea necesario.

DETERMINAR LA NECESIDAD: ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES

1. La División de Comunicaciones participó en la encuesta de idiomas Dymally-Alatorre de 2020. Durante este período de encuesta, informaron de los siguientes contactos con clientes con dominio limitado del inglés:

Seis empleados participaron en el ciclo de encuestas de diez días y contabilizaron diez contactos con el público durante este tiempo, de los cuales todos hablaban inglés.

Por lo tanto, la División de Comunicaciones no alcanzó el umbral del cinco por ciento.

2. La División de Comunicaciones identificó sus vehículos de comunicación. Identificaron sus vehículos de comunicación de la siguiente manera:
 - i. Correos electrónicos (E-blasts)
 1. Comunicados de prensa
 - ii. Medios sociales: Twitter, Facebook y LinkedIn
 - iii. Teléfono
 - iv. Sitio web
 - v. Informe anual
3. Dado que la División de Comunicaciones no alcanzó el umbral de idioma, no se identificaron los documentos vitales.
 - i. N/A
4. La División de Comunicaciones identificó sus recursos para proporcionar servicios de idiomas a personas con LEP.
 - a. Servicios de asistencia al idioma
 - i. Interpretación telefónica
 - ii. Traducción escrita
 - iii. Lenguaje de señas americano (ASL)
 - iv. Informes de accesibilidad, en el momento de redactar este informe, el 99 % de las páginas web del HCD se consideraban accesibles.
 - v. Subtitulado de videos (tanto internos como de terceros)
 - b. Evaluación y supervisión
 - i. Comunicaciones
 1. Proceso de queja establecido: la División de Comunicaciones utiliza el proceso de queja actual a través de la Unidad de DEI y las instrucciones del sitio externo
 2. Supervisar la respuesta a los reclamos: en caso de recibir alguno, la remitirá a la Unidad de DEI
 3. A partir de los reclamos, la División de Comunicaciones identificará las tendencias para mejorar los servicios
 4. Supervisión y actualización del Análisis de Cuatro Factores, incluida la solicitud de información a los beneficiarios de los servicios directos
 - c. Colaboración
 - i. Reporteros/medios de comunicación que les proporcionan información sobre el HCD.

- ii. Facilitar seminarios web informativos para el público.
- iii. Colaborar con los consultores de mercadotecnia/diseño en los materiales de comunicación (informes y diseños).

A. PLAN DE ASISTENCIA AL IDIOMA DE COMUNICACIONES

Como resultado del anterior Análisis de Cuatro Factores, la División de Comunicaciones ha elaborado un Plan de Asistencia al Idioma. Este Plan aborda las necesidades identificadas de las personas con LEP a las que Comunicaciones sirve, el proceso por el cual Comunicaciones supervisará y actualizará el Plan de Acceso a los Idiomas (Language Access Plan, LAP).

Comunicaciones entiende que las medidas que se espera que adopte para cumplir con sus obligaciones en materia de LEP dependen de los resultados del Análisis de Cuatro Factores, incluidos los servicios que ofrece la División de Comunicaciones, el área de servicio, los recursos de asistencia al idioma disponibles y los costos de las diversas opciones de servicios de idiomas. No obstante, la División de Comunicaciones tomará medidas razonables para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP. El acceso significativo se basa en un criterio de razonabilidad que es flexible y depende de los hechos.

1. Los procedimientos que la División de Comunicaciones utilizará para identificar a las personas con LEP con las que tiene contacto, el tamaño de estas poblaciones y los idiomas de estas.

La División de Comunicaciones seguirá participando en la encuesta bienal para identificar a las personas con LEP.

2. Puntos y tipos de contacto que la División de Comunicaciones puede tener con las personas con LEP.

La División de Comunicaciones recibe puntos de contacto por teléfono y correos electrónicos relacionados con la información general, los contactos con los medios de comunicación y las solicitudes de participación en conferencias.

3. Formas en que la División de Comunicaciones proporcionará asistencia al idioma y el plan para llegar a las poblaciones con LEP.

Cuando el público lo solicite, se prestarán servicios de asistencia al idioma, como intérpretes de idiomas y de ASL, traducción escrita y formatos alternativos, como braille o letra grande.

4. El plan de la División de Comunicaciones para la formación de los miembros del personal sobre la orientación del LEP y el LAP, incluidas disposiciones específicas para la formación del personal que es responsable de la supervisión de los subreceptores.

El personal actual ha asistido a la formación y el nuevo personal recibirá formación sobre la Responsabilidad del Acceso a los Idiomas durante su incorporación.

5. Una lista de los documentos vitales que deben traducirse, los idiomas a los que se traducirán y el calendario de las traducciones.

Dado que la División de Comunicaciones no alcanzó el umbral del cinco por ciento durante el último ciclo de encuestas, sus publicaciones no se traducen automáticamente a otros idiomas. Sin embargo, si los miembros del público solicitan servicios de interpretación o traducción, la División de Comunicaciones utilizará personal bilingüe, el intérprete telefónico o servicios del proveedor para proporcionar un acceso significativo a los miembros del público.

6. El plan de la División de Comunicaciones para traducir los materiales informativos que detallan los servicios y actividades proporcionados a los beneficiarios y para proporcionar avisos debidamente traducidos a las personas con LEP.

Cuando los miembros del público soliciten servicios de interpretación o traducción, la División de Comunicaciones utilizará personal bilingüe, el intérprete telefónico o servicios del proveedor para proporcionar un acceso significativo a los miembros del público.

7. Plan de la División de Comunicaciones para proveer intérpretes para reuniones grandes, medianas, pequeñas y personales.

Cuando la División de Comunicaciones facilite reuniones públicas, se informará del derecho a solicitar servicios de acceso al idioma de forma gratuita en los programas de las reuniones. Cuando se reciban solicitudes, la División de Comunicaciones utilizará personal bilingüe, el intérprete telefónico o servicios del proveedor para proporcionar un acceso significativo a los miembros del público.

8. Plan de Comunicaciones para desarrollar recursos comunitarios, asociaciones y otras relaciones que ayuden a la prestación de servicios de idiomas. N/A

9. Plan de Comunicaciones para la supervisión y la actualización del LAP.

La encuesta bianual se utilizará para actualizar el LAP.

RECLAMOS

Si cree que se le han negado los beneficios de este Plan de Asistencia al Idioma, puede presentar un reclamo por escrito enviando un correo electrónico a la Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión en DEI@hcd.ca.gov.

Cualquier persona que considere que no se ha cumplido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, Título 42 del Código de Estados Unidos (United States Code U.S.C.) sección 2000(d) y los reglamentos de la Orden Ejecutiva 13166, puede presentar un reclamo directamente al subsecretario de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades en la siguiente dirección (o según indique el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano [Housing and Urban Development, HUD]):

Office of Fair Housing and Equal Opportunity
U. S. Department of Housing and Urban Development
400 State Avenue
Kansas City, Kansas 66101-2406

Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de California División de Códigos y Normas, Análisis de Cuatro Factores

PROPÓSITO

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (HCD) de California se adhiere a todas las leyes estatales y federales relativas al acceso al idioma, incluidos, entre otros, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, la Ley de Enmiendas de 2008 a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Orden Ejecutiva 131166, la Ley de Derechos Civiles de California (Ley de Derechos Civiles Unruh), la Ley Dymally Alatorre y la sección 11135 del Código de Gobierno.

ANTECEDENTES DEL PROGRAMA DE CÓDIGOS Y NORMAS

La misión de la División de Códigos y Normas es desarrollar, administrar, adoptar y aplicar normas uniformes de vivienda en todo el estado, para garantizar la salud y la seguridad de los californianos, proteger a los compradores del fraude y del abuso, y garantizar la asequibilidad de la vivienda.

Registro y titulación

El Programa de Registro y Titulación (Registration and Titling, R&T) proporciona documentos de registro y titulación para casas prefabricadas nuevas o revendidas, modulares comerciales, casas flotantes y autocaravanas. El programa renueva anualmente los registros de casi 205,000 casas prefabricadas y modulares comerciales en cuatro oficinas del distrito en todo el estado, y proporciona asistencia a los distribuidores, las oficinas de custodia, los fabricantes, los asesores fiscales locales y el público en general en la obtención de títulos y documentos de registro, renovaciones de registro, liquidaciones de impuestos y transferencias de títulos.

Centro de Asistencia de Casas Móviles

El Centro de Asistencia de Casas Móviles (Mobilehome Assistance Center, MAC) recibe y procesa los reclamos del público y de los funcionarios públicos relacionadas con la vida en casas prefabricadas y casas móviles. El personal proporciona información, coordinación, remisiones y otro tipo de asistencia para ayudar a resolver los reclamos generalmente relacionados con:

- el funcionamiento de los parques de casas móviles en materia de salud y seguridad.
- la compra, venta, financiación, titulación y registro de casas prefabricadas y casas móviles.
- la instalación, la inspección y el mantenimiento o la alteración de las casas prefabricadas, las estructuras accesorias de las casas móviles y los terrenos del parque.

Programa de protección de la ley de residencia en casas móviles

El Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles (Mobilehome Residency Law Protection Program, MRLPP) proporciona asistencia para resolver y coordinar la resolución de los reclamos de los propietarios relacionadas con la Ley de Residencia en Casas Móviles. De acuerdo con la sección 18802 subsección (f) del Código de Salud y Seguridad, el MRLPP seleccionará las infracciones más severas, perjudiciales y material y económicamente impactantes de la Ley de Residencia en Casas Móviles para evaluar un reclamo para la remisión potencial al proveedor de servicios legales sin fines de lucro contratado.

El MRLPP también remite a los reclamantes a la agencia de aplicación apropiada o a los recursos locales de la comunidad para ayudar a resolver las alegaciones del reclamo.

Parques de casas móviles y de ocupación especial

El Programa de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial desarrolla, adopta y aplica los reglamentos estatales para la construcción, el uso, el mantenimiento y la ocupación de los parques de casas móviles y de ocupación especial de propiedad privada en todo California, que aseguran a los propietarios, residentes y usuarios la protección contra los riesgos para su salud, seguridad y bienestar general. El programa expide los permisos de operación necesarios para gestionar parques de casas móviles, parques de ocupación especial e instalaciones de viviendas para empleados

Programa de vivienda para empleados

El Programa de Viviendas para Empleados supervisa la construcción, el mantenimiento, el uso y la ocupación de las instalaciones de viviendas para empleados de propiedad y gestión privadas que proporcionan vivienda a cinco o más empleados para garantizar su salud, seguridad y bienestar general. El HCD aplica las leyes y reglamentos estatales relacionados con la Ley de Vivienda para Empleados mediante [agencias locales de aplicación de la ley](#). En los casos en que las agencias locales no aplican las disposiciones de la Ley, el HCD actúa como agencia de ejecución.

Oficina del área sur (SAO)

La Oficina del Área Sur (Southern Area Office, SAO) protege la salud y la seguridad de los californianos aplicando las leyes sobre parques de casas móviles, parques de ocupación especial, viviendas para empleados y viviendas prefabricadas. La SAO expide los permisos necesarios para realizar alteraciones o conversiones en casas móviles, casas prefabricadas, modulares comerciales y modulares comerciales para fines especiales; y para la construcción dentro de parques de casas móviles y de ocupación especial. La SAO ofrece servicios adicionales operando como el departamento de construcción y aplicación de códigos del área sur de California.

Oficina del área norte (NAO)

La Oficina del Área Norte (Northern Area Office, NAO) protege la salud y la seguridad de los californianos aplicando las leyes sobre parques de casas móviles, parques de ocupación especial, viviendas para empleados y viviendas prefabricadas. La NAO expide los permisos necesarios para realizar alteraciones o conversiones en casas móviles, casas prefabricadas, modulares comerciales y modulares comerciales para fines especiales; y para la construcción dentro de parques de casas móviles y de ocupación especial. La NAO ofrece servicios adicionales operando como el departamento de construcción y aplicación de códigos del área norte de California.

Licencias profesionales:

Los requisitos de Licencias Profesionales relativos al Código de Salud y Seguridad de California y a los reglamentos departamentales se aplican a todos los fabricantes, distribuidores y vendedores que fabrican y venden (o alquilan) casas prefabricadas, casas móviles o modulares comerciales nuevas o usadas dentro de California. El HCD de Licencias Profesionales es el único responsable de estas funciones y las lleva a cabo en todo el estado.

Programas de viviendas prefabricadas y construidas en fábrica

El Programa de Viviendas Prefabricadas (Manufactured Housing, MH) administra la construcción y la modificación de los modulares comerciales, los modulares comerciales para fines especiales y las viviendas prefabricadas multifamiliares, supervisando el diseño y la construcción a través de agencias de terceros. Además, este programa realiza actividades en nombre del HUD como Agencia Administrativa Estatal. El Programa de Viviendas Construidas en Fábrica (Factory-Built Housing, FBH) supervisa la salud y la seguridad de los componentes y sistemas de las viviendas fabricadas de acuerdo con las normas de construcción de California y certifica a las agencias de terceros para que actúen como Agencias de Aprobación del Diseño o Agencias de Aseguramiento de la Calidad, aplicando la aprobación del diseño y la construcción de los modulares comerciales, los modulares comerciales para fines especiales y las viviendas prefabricadas multifamiliares designadas para su venta en California.

Administración y operaciones

Recientemente creada para apoyar los programas de la División de Códigos y Normas y al público mediante servicios administrativos y operativos flexibles y fiables. El programa proporciona atención al cliente a través de un centro de contacto especializado y servicios de pago a los clientes de Códigos mediante el cobro, la resolución de disputas con tarjetas de crédito y los servicios de cuentas de los solicitantes. El programa gestiona y revisa los documentos que se reciben, tramitan o distribuyen interna y externamente al público.

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS, ¿QUIÉN DEBE CUMPLIRLOS?

De acuerdo con la Orden Ejecutiva 13166, el requisito de acceso significativo del Título VI, los reglamentos del Título VI y el Análisis de Cuatro Factores establecido en la Guía revisada sobre dominio limitado del inglés (LEP) del Departamento de Justicia (DOJ), 67 FR 117 (18 de junio de 2002), se aplican a los programas y actividades de las agencias federales, incluido el HCD. La asistencia financiera federal incluye subvenciones, acuerdos de cooperación, formación y uso de equipos, donaciones de propiedades excedentes y otras ayudas. Todos los programas y operaciones de las entidades que reciben fondos o asistencias federales (receptores y subreceptores) incluyen:

- Agencias estatales
- Agencias locales
- Entidades privadas y sin fines de lucro
- Todos los programas y operaciones del gobierno federal

Todos los empleados deben garantizar que el público sea tratado con dignidad y respeto, identificar las necesidades de idioma de los clientes del HCD y utilizar los recursos bilingües disponibles para ayudar a los clientes, cuando sea necesario.

DETERMINAR LA NECESIDAD: ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES

1. La División de Códigos y Normas participó en la encuesta de idiomas Dymally-Alatorre de 2020. Durante este período de encuesta obtuvieron los siguientes datos:

a. Programa de registro y titulación

- i. El Programa de Registro y Titulación (R&T) ofrece servicios en persona a través de cuatro mostradores públicos y por teléfono. Durante el período de dos semanas de la encuesta bienal de 2020, 1049 de 4651 (el 23 por ciento) de los servicios se prestaron a clientes que hablan español. En el mismo período de tiempo, un cliente solicitó servicios en farsi.

b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles

- i. El MAC y el MRLPP y los programas se comunican con los clientes por teléfono o por escrito. Durante el período de dos semanas de la encuesta bienal de 2020, 9 de 609 (0.015 por ciento) instancias de contacto con el público fueron en español. Los datos del software del centro de contacto muestran que, entre enero y diciembre de 2021, el 16 por ciento del total de las llamadas se ofrecieron en español tanto para el programa del MAC como para el MRLPP. De los 7,261 reclamos del MAC, 141 clientes designaron el español como su idioma preferido y 54 de los 1,654 clientes del MRLPP prefirieron como idioma el español.

c. Parques de casas móviles y de ocupación especial

- i. Los Programas de Casas Móviles, de Ocupación Especial y Viviendas para Empleados prestaron servicios a cero clientes que hablan español según los resultados de la encuesta bienal de 2020 en un período de dos semanas. Los Programas de Casas Móviles, de Ocupación Especial y Viviendas para Empleados proporcionaron servicios tanto en persona en los mostradores públicos de la Oficina Principal de Códigos y Normas (Codes and Standards Main Office, CSMO), como por correo electrónico y por teléfono.

d. Oficina del área sur

- i. Las regiones a las que la SAO presta servicio van desde el condado de Inyo hasta el de San Diego, e incluyen trece condados.
- ii. El número o la proporción de personas con dominio limitado del inglés que utilizan un idioma concreto que se encuentra en la SAO, es el de los que hablan español, con un 26 por ciento.
- iii. Según la encuesta bienal de 2020 de la SAO, se recibieron 2,332 llamadas y de ellas 610 fueron en español.

e. Oficina del área norte

- iv. La NAO cubre el área desde la frontera de California y Oregón hasta el condado de Fresno, abarcando 45 condados.
- v. El número/proporción de personas con dominio limitado del inglés que utilizan un idioma concreto y que entran en contacto con la NAO es del 2.9 por ciento que hablan español, según la encuesta bienal de 2020 de la NAO (72 contactos en español de un total de 2,481).
- vi. Una encuesta actual de los inspectores de campo (DR) a través del correo electrónico ha revelado un contacto semanal con personas con dominio limitado del inglés (LEP) que utilizan el vietnamita y el chino.

- f. Licencias profesionales**
 - vii. Las personas a las que atendemos hablan principalmente inglés; sin embargo, en la parte de reclamaciones de licencias profesionales (Occupational Licensing, OL), el programa recibió llamadas de personas que no hablan inglés/el inglés no es su idioma principal. (La mayoría de estas llamadas son de personas que hablan español).
 - g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - viii. Durante el período de dos semanas de la encuesta bienal de 2020, 0 de los 281 clientes de MH/FBH atendidos presentaban LEP.
 - h. Administración/operaciones**
 - ix. Este es un programa/sección creado recientemente; el centro de contacto estaba anteriormente bajo el Programa de R&T y, por lo tanto, no tiene ningún dato anterior separado del Programa de R&T. Se espera que ofrezca un 23 por ciento de servicios a los clientes que hablan español.
2. La División de Códigos y Normas identificó los vehículos de comunicación de la siguiente manera:
- a. Registro y titulación**
 - i. Teléfono:
 - 1. Frecuencia
 - a. El Programa de R&T utiliza la comunicación telefónica diariamente para ayudar a los clientes con las transacciones y solicitudes de registro y titulación. Actualmente, el programa cuenta con nueve miembros del personal bilingüe certificado en español.
 - 2. Importancia:
 - a. La comunicación telefónica es de gran importancia. No todos los clientes tienen acceso a las computadoras y, debido a la complejidad de las solicitudes, la comunicación telefónica es a menudo la forma más eficaz de comunicarse con nuestros electores.
 - ii. En persona:
 - 1. Frecuencia:

El Programa de R&T atiende diariamente a los electores en cuatro mostradores públicos repartidos por todo el estado; semanalmente se atiende a unas 100 personas con LEP. Si el cliente habla español, cualquier miembro certificado del personal bilingüe español disponible ayudará al cliente en el mostrador; sin embargo, si se necesita la traducción en un idioma distinto al español, los empleados utilizan Interpreter's Unlimited para ayudar al cliente. Todas las oficinas mantienen el cartel "Señale su idioma: Guía de identificación" en el mostrador del público.

2. Importancia:
 - a. Los clientes pueden necesitar asistencia con los formularios en persona. La comunicación en persona permite rellenarlos más fácilmente porque se puede tener una interacción individual. Actualmente, el portal en línea no permite presentar solicitudes; la única forma de presentarlas es en persona o por correo postal.
- i. Escrita:
 1. Frecuencia:
 - a. Correspondencia entrante de los electores a través de nuestro buzón de Contacto RT y el Servicio Postal de EE. UU. (U.S. Postal Service, USPS). Las consultas se remiten a los miembros del personal bilingüe español certificado para que ayuden a la traducción verbal y respondan al cliente directamente de manera conversacional o se envíen para su traducción.
 2. Importancia:
 - a. Algunas personas prefieren comunicarse por correo electrónico. Existe una comunicación escrita entre los electores y el programa y pueden llevar un mejor seguimiento de las comunicaciones.
- ii. Portales en línea:
 1. Frecuencia:
 - a. Ocasionalmente, recibimos comentarios/solicitudes en español a través del formulario de comentarios del HCD ubicado en el sitio web. Las consultas se remiten a un miembro del personal bilingüe para que devuelva la llamada o redacte una breve respuesta.
 2. Accesibilidad:
 - a. Actualmente no disponemos de un portal en línea dedicado a R&T, pero está en proceso de lanzamiento en un futuro próximo.
- iii. Divulgación/mercadotecnia:
 1. Frecuencia:
 - a. Los materiales de divulgación se traducen mediante un proveedor contratado para traducir al español o a otros idiomas que sean necesarios.
 2. Importancia:
 - a. Dado que el 23 por ciento de los contactos con el público se producen en idiomas distintos del inglés, los materiales de divulgación que promueven o informan al público sobre el Programa de R&T son muy importantes. El centro de contacto mantiene una línea dedicada al español.
- b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles**
 - i. Teléfono:
 1. Frecuencia:

- a. Los programas del MAC y del MRLPP tienen contacto diario con el público por teléfono. Un empleado bilingüe certificado está disponible para ayudar a los clientes que hablan español. Además, el personal utiliza los servicios del proveedor de intérpretes orales cuando es necesario.
- 2. Importancia:
 - a. La importancia de los contactos telefónicos es elevada, ya que los empleados utilizan el teléfono para reunir información adicional de los reclamantes. No prestar servicios a tiempo puede causar un retraso en la coordinación de la resolución de los asuntos de salud y seguridad dentro de un parque, la tramitación de las reclamaciones de la Ley de Residencia en Casas Móviles (Mobilehome Residency Law, MRL) y la provisión de recursos comunitarios adecuados al público.
- ii. Escrita:
 - 1. Frecuencia:
 - a. La conmutación semanal de los servicios de traducción escrita se utiliza para traducir formularios, cartas y otros materiales. En el caso de los correos electrónicos, el personal traducirá y llamará para conversar. Si no se dispone de un número de teléfono o se remite a otro programa de Códigos, el personal proporcionará una breve respuesta en español. El personal traducirá y completará la entrada de datos para cualquier correo/fax en español. Necesita ser capaz de responder a los correos electrónicos, etc. por escrito en español. Utilizará servicios de traducción para otros idiomas.
 - 2. Importancia:
 - a. La importancia de los contactos escritos es alta.
- iii. Portales en línea
 - 1. Frecuencia:
 - a. La comunicación a través de los portales en línea es diaria. Los clientes pueden presentar un reclamo a través del portal.
 - 2. Importancia:
 - a. El portal de reclamos es el medio más utilizado para presentar un reclamo.
 - 3. Accesibilidad
 - a. El portal cumple los requisitos de accesibilidad y utiliza Google Translate para traducir a otros idiomas distintos del inglés.
- iv. En persona:
 - 1. Frecuencia:
 - a. Ocasionalmente, una vez abiertos los mostradores. El personal bilingüe de las instalaciones puede ayudar en persona (principalmente en español). Si no hay personal bilingüe disponible, el personal utiliza los servicios del proveedor de intérpretes telefónicos.

2. Importancia:
 - a. La importancia del contacto en persona es baja, ya que la mayoría de los servicios rara vez se producen en persona.
- v. Divulgación/mercadotecnia
 1. Frecuencia:
 - a. Los servicios de traducción se utilizan para las traducciones de los materiales de divulgación. El cartel principal del MAC que debe exhibirse en todos los parques de casas móviles está disponible tanto en inglés como en español. Otros materiales de divulgación se traducen según sea necesario.
 2. Importancia:
 - a. La importancia del contacto a través de la divulgación/mercadotecnia es media, ya que los materiales de divulgación no son el principal medio para llegar a los clientes del MAC/MRLPP.

c. Parques de casas móviles y de ocupación especial

- i. Teléfono
 1. Frecuencia
 - a. Menos de 10 llamadas al año. El personal bilingüe de los programas vecinos ayuda cuando es necesario. El proveedor de Interpreter's Unlimited no ha sido utilizado en los últimos dos años.
 2. Importancia:
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja.
- ii. En persona:
 1. Frecuencia:
 - a. No se necesita intérprete para asistir a los electores que utilizan nuestro mostrador público.
 2. Importancia:
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja.
- ii. Escrita:
 1. Frecuencia:
 - a. El Programa ofrece formularios en español para el Programa de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial/Programas de Vivienda para Empleados en línea, y en persona. No se solicitaron formularios a través de los programas durante la encuesta bienal de 2020.
 2. Importancia:
 - a. El contacto a través de la documentación escrita es muy importante, ya que los clientes del programa necesitan una orientación clara y precisa sobre cómo completar las transacciones y mantener el estatus de operación legal con la División.

- iii. Portales en línea:
 - 1. Frecuencia:
 - a. El Programa de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial/Programa de Vivienda para Empleados no ha recibido solicitudes a través de comentarios web en otros idiomas que no sean el inglés.
 - 2. Importancia:
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja.
- iv. Accesibilidad:
 - 1. En la actualidad no disponemos de un portal en línea dedicado al Programa de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial/Programa de Vivienda para Empleados.
- v. Divulgación/mercadotecnia:
 - 1. Frecuencia:
 - a. El programa utiliza proveedores para traducir boletines, cartas o cualquier otro documento al español o a otros idiomas que se necesiten.
 - 2. Importancia:
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja.

d. Programa de vivienda para empleados

- i. Teléfono:
 - 1. Frecuencia:
 - a. Menos de 10 llamadas al año. Un intérprete de los programas vecinos asiste cuando es necesario. El proveedor de Interpreter's Unlimited no ha sido utilizado en los últimos dos años.
 - 2. Importancia:
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja.
- ii. En persona:
 - 1. Frecuencia:
 - a. No se necesita intérprete para asistir a los electores que utilizan nuestro mostrador público.
 - 2. Importancia:
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja.
- iii. Escrita:
 - 1. Frecuencia:
 - a. El HCD ofrece formularios en español para los Programa de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial/Programa de Vivienda para Empleados en línea y en persona. Durante la última encuesta bienal no se solicitaron formularios traducidos a través de los programas.

2. Importancia
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja.
- iv. Portales en línea:
 1. Frecuencia:
 - a. El Programa de Vivienda para Empleados no ha recibido solicitudes a través de comentarios web en otros idiomas que no sean el inglés.
 2. Accesibilidad:
 - a. Actualmente, no tenemos un portal en línea dedicado al Programa de Vivienda para Empleados
 3. Importancia:
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja.
- v. Divulgación/mercadotecnia:
 1. Frecuencia:
 - a. Siempre que el Programa necesita crear materiales de divulgación, recurre a proveedores para traducir boletines, cartas o cualquier otro documento al español o a otros idiomas que sean necesarios.
 2. Importancia:
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja
- e. Oficina del área sur/Oficina del área norte**
 - i. Teléfono:
 1. Frecuencia:
 - a. La frecuencia de los contactos por teléfono es alta.
 - b. Se utilizan servicios de interpretación para idiomas distintos del español. Si la persona que llama habla español, utilice personal bilingüe.
 2. Importancia:
 - a. La importancia de los contactos por teléfono es alta; si una persona que llama no está completamente informada sobre las infracciones de salud y seguridad, por ejemplo, en su idioma preferido, puede haber una mala interpretación, confusión o un mayor riesgo para su salud y seguridad.
 - ii. En persona:
 1. Frecuencia:
 - a. La frecuencia de la comunicación en persona es alta.
 - b. Si la interacción se produce en el mostrador de una oficina, un intérprete bilingüe (español) interpreta. Si no hay ninguno disponible, el empleado utiliza los servicios de interpretación.
 - c. Durante las inspecciones tienen una tarjeta de identificación de idioma. Si no hay intérprete disponible, el empleado utiliza los servicios de interpretación telefónica.

- 2. Importancia:
 - a. La importancia de la comunicación en persona es alta; si un cliente en persona no está completamente informado sobre las infracciones de salud y seguridad, por ejemplo, en su idioma preferido, puede haber una mala interpretación, confusión o un mayor riesgo para su salud y seguridad.
- iii. Escrita
 - 1. Frecuencia:
 - a. La frecuencia en la comunicación escrita es moderada.
 - b. Los clientes se dirigen a los servicios de interpretación, ya que el personal bilingüe no está certificado para realizar traducciones escritas.
 - 2. Importancia:
 - a. La importancia de la comunicación escrita es alta; si una comunicación escrita no se entiende completamente en relación con las infracciones de salud y seguridad, por ejemplo, en el idioma preferido de los receptores, puede haber una mala interpretación, confusión o un mayor riesgo para su salud y seguridad.
- iv. Portales en línea
 - 1. Frecuencia:
 - a. La frecuencia de la comunicación a través de los portales en línea es baja y el Programa no tiene un portal en línea para la comunicación directa.
 - 2. Importancia:
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja.
- f. Licencias profesionales**
 - i. Teléfono:
 - 1. Importancia:
 - a. La importancia de la comunicación telefónica es alta, ya que nuestro cliente requiere aclaraciones sobre leyes, reglamentos o cuestiones de salud y seguridad.
 - 2. Frecuencia:
 - a. Comunicaciones semanales por teléfono.
 - ii. En persona:
 - 1. Importancia:
 - a. La importancia de la comunicación telefónica es baja, ya que las interacciones con los clientes en persona son poco frecuentes y requieren aclaraciones sobre leyes, reglamentos o cuestiones de salud y seguridad.
 - 2. Frecuencia:
 - a. Las interacciones en persona son bajas.
 - iii. Escrita:
 - 1. Importancia:

- a. La importancia de la comunicación escrita es alta, ya que nuestro cliente requiere aclaraciones sobre leyes, reglamentos o cuestiones de salud y seguridad.
 - 2. Frecuencia:
 - a. Las conmutaciones escritas son bajas.
- iv. Portales en línea:
 - 1. Importancia:
 - a. La importancia de la comunicación del portal en línea es baja ya que el programa no tiene un portal en línea para la comunicación.
 - 2. Frecuencia:
 - a. La comunicación es inexistente.
 - 3. Accesibilidad:
 - a. Un empleado interno de Códigos y Normas lleva a cabo la accesibilidad del portal en línea.
- v. Divulgación/mercadotecnia
 - 1. N/A

g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica

- i. Teléfono:
 - 1. Importancia:
 - a. El contacto público con LEP es limitado, por lo que la importancia de las interacciones telefónicas es media.
 - 2. Frecuencia
 - a. Los programas de MH/FBH cuentan con cuatro empleados. Cuando el programa reciba llamadas de clientes con LEP y se pueda identificar el idioma se pedirá la traducción. Si no se puede identificar el idioma, se recurre al proveedor contratado para que ayude.
- ii. En persona:
 - 1. Importancia:
 - a. Con una frecuencia limitada, la importancia dentro del programa es baja.
 - 2. Frecuencia:
 - a. La frecuencia es inferior a un puñado de personas en un año.
- iii. Escrita:
 - 1. Importancia:
 - a. La mayor parte de la comunicación escrita se realiza con los fabricantes o los gobiernos locales; rara vez la comunicación escrita se realiza con LEP, por lo que la importancia de la comunicación escrita es de nivel medio.
 - 2. Frecuencia
 - a. Los programas de MH/FBH tienen traducidos al español los dos formularios más utilizados, el HCD 416 Solicitud de Reemplazo de Insignia, y el HCD 425 Colocación de Insignia.

- b. Todas las cartas de formularios incluyen un párrafo final, en español, que indica al receptor que se ponga en contacto con el centro de contacto para conseguir un intérprete si lo necesita.
 - c. El resto de la correspondencia escrita se realiza en inglés.
 - 3. Accesibilidad
 - a. Los formularios más utilizados (HCD 416 y HCD 425) se ajustan a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) y están disponibles tanto en inglés como en español.
- iv. Divulgación/mercadotecnia
 - 1. Este programa cuenta con escaso material de divulgación al público.
 - a. Importancia
 - i. Este programa cuenta con escaso material de divulgación al público. Debido a la falta de frecuencia de divulgación/mercadotecnia en idiomas distintos del inglés, la importancia es baja.
 - 2. Frecuencia
 - a. Debido a la escasa frecuencia del contacto público con LEP, la divulgación/mercadotecnia en idiomas distintos del inglés es baja.

h. Administración/operaciones

- i. Teléfono: El programa de Administración/operaciones mantiene un centro de contacto dedicado específicamente a responder a las llamadas del público todos los días, que incluye dos miembros del personal bilingüe en español.
 - 1. Importancia
 - a. La comunicación por teléfono es muy importante, ya que es el primer contacto con Códigos y Normas para muchos clientes.
 - 2. Frecuencia:
 - a. La sección de Administración/operaciones utiliza la comunicación telefónica a diario con nuestros electores. En la actualidad, el programa cuenta con un Centro de Contacto dedicado específicamente a responder a las llamadas diarias del público, que incluye dos miembros del personal bilingüe en español y una línea exclusiva en español.
- ii. En persona:
 - 1. No se trabaja en persona.
- iii. Escrita:
 - 1. Importancia:
 - a. La comunicación a través de la documentación escrita es de gran importancia. Los clientes reciben información o actualizaciones de estado sobre las solicitudes.
 - 2. Frecuencia:
 - a. Recibimos diariamente solicitudes y correspondencia de los electores a través de USPS (servicio postal).

- iv. Portales en línea:
 - 1. N/A
 - v. Divulgación/mercadotecnia:
 - 1. Los materiales de divulgación se crean utilizando un proveedor especificado por la gerencia para traducir boletines, cartas o cualquier otro documento al español u otros idiomas que sean necesarios.
 - 2. Importancia:
 - a. La comunicación a través de la divulgación y la mercadotecnia tiene un nivel medio de importancia y suele ser necesaria cuando se realiza un nuevo programa o se introducen cambios en los programas.
 - 3. Frecuencia:
 - a. Con carácter trimestral.
3. La División de Códigos y Normas identificó todos los documentos vitales que deben ser, o ya son, traducidos al español.

a. Registro y titulación

i. Solicitudes

1. [HCD 416](#) (PDF) — Solicitud de sustitución de la insignia
2. [HCD RT 475.1](#) (PDF) — Escritura de compraventa
3. [HCD RT 475.2](#) (PDF) — Certificado de transferencia sin testamento
4. [HCD RT 475.3](#) (PDF) — Embargo satisfecho
5. [HCD 475.4](#) (PDF) — Poderes de representación
6. [HCD RT 476.4](#) (PDF) — Certificación del valor de venta al público y del precio de compra
7. [HCD RT 476.6](#) (PDF) — Declaración de hechos
8. [HCD RT 476.6G](#) (PDF) — Formulario de transferencia multipropósito
9. [HCD RT 476.6I](#) (PDF) — Declaración de hechos – Fianza
10. [HCD RT 476.9](#) (PDF) — Cambio de dirección postal de un propietario registrado, de un propietario legal o de un acreedor menor
11. [HCD RT 480.0](#) (PDF) — Requisitos de fianza o compromiso para casas prefabricadas/casas móviles, modulares comerciales, autocaravanas y casas flotantes
12. [HCD RT 480.4](#) (PDF) — Solicitud de duplicado de título
13. [HCD RT 480.5](#) (PDF) — Solicitud de registro (solo información sobre el nuevo título)
14. [HCD RT 481.2](#) (PDF) — Solicitud de duplicado de la tarjeta de registro
15. [HCD 484.7](#) (PDF) — Estado de cuenta para gravar
16. [HCD RT 486.1](#) (PDF) — Ubicación de la etiqueta del HUD
17. [HCD 486.4](#) (PDF) — Declaración de hechos de las unidades de salvamento
18. [HCD 488.4](#) (PDF) — Transferencia en caso de fallecimiento del beneficiario
19. [HCD 490.9](#) (PDF) — Solicitud de sustitución de la calcomanía

20. [HCD RT 480.9](#) (PDF) — Aviso de cambio de emplazamiento para una casa prefabricada, una casa móvil, una casa prefabricada multifamiliar o una casa flotante
 21. [HCD RT 475.6](#) (PDF) — Declaración de error o de borrado
 22. [HCD RT 476.8](#) (PDF) — Aviso de venta o transferencia
- i. Avisos de derechos/beneficios
 1. Aviso de facturación de la renovación del registro de casas prefabricadas.
 2. Nueva carta de deficiencia de R&T, respuesta debida.
 3. Instrucciones para comprar, vender o transferir una casa móvil/prefabricada.
 - ii. Preguntas frecuentes
 1. Preguntas frecuentes y guía de la Sección de Clientes Comerciales (en proceso de aprobación para su distribución a nuestros clientes).
 - iii. Accesibilidad
 1. Los formularios de R&T y las cartas de instrucciones que se encuentran en nuestro sitio web del HCD son reclamos de la ADA. El programa enviará los formularios de los interesados con solicitud previa.

b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles

- i. Formularios vitales del Centro de Asistencia de Casas Móviles/Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles que necesitan traducción
 1. Formularios de reclamos MP – Disponibles en inglés y español (pdf). Formulario/porta en línea solo en inglés. El formulario de reclamos en línea se puede traducir con Google Translate. Cumple con la ADA
 1. Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles – Disponible en inglés y español (pdf). Formulario/porta en línea solo en inglés. El formulario de reclamos en línea se puede traducir con Google Translate. Cumple con la ADA
 2. Vivienda para Empleados (Employee Housing, EH) – Disponible en inglés y español (pdf). Formulario/porta en línea solo en inglés. El formulario de reclamos en línea se puede traducir con Google Translate. Cumple con la ADA
 3. Agencia Administrativa del Estado (State Administrative Agency, SAA) – No hay formulario de reclamos (pdf). Formulario/porta en línea solo en inglés. El formulario de reclamos en línea se puede traducir con Google Translate. Cumple con la ADA
 4. FBH – No hay formulario de reclamos (pdf). Formulario/porta en línea solo en inglés. El formulario de reclamos en línea se puede traducir con Google Translate. Cumple con la ADA
 5. Formulario de solicitud de resolución de buena fe – Solo en inglés. Necesita ser traducido al español. Cumple con la ADA (la versión en español está en proceso de elaboración)

6. Cartas/correspondencia estándar – Solo en inglés. Necesita ser traducido al español. Algunas plantillas de cartas/correos electrónicos cumplen con la ADA (habrá que evaluar/algunas plantillas de cartas han sido traducidas).
7. Preguntas frecuentes -Versiones en inglés y español disponibles (pdf)
8. Cartel del centro de asistencia a las casas móviles - versiones en inglés y español disponibles (pdf)
9. Material de divulgación – Según sea necesario

c. Licencias profesionales

- i. La unidad de Licencias Profesionales no alcanzó el umbral de español, por lo que no es necesario traducir ningún documento.
 1. (Reclamos) cubiertos con el MAC/MRLPP, proporciona formularios de reclamos en varios idiomas (formularios de reclamos en línea y en papel/imprimibles con instrucciones). Los panfletos u hojas informativas en diferentes idiomas que puedan enviarse por correo postal, por correo electrónico o por mensaje de texto pueden ser beneficiosos y deben abstenerse de utilizar acrónimos en este tipo de documentos.
 2. Para los reclamos de Licencias Profesionales en español, utilizamos el formulario de reclamos en español disponible en el sitio web.

d. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial

- i. El Programa de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial no alcanzó el umbral de español, por lo que no es necesario traducir ningún documento.
 1. Guía del EPP para el Programa de Viviendas Multifamiliares (Multifamily Housing Program, MHP), Parte 2

e. Vivienda para empleados

- i. La Unidad de Vivienda para Empleados no alcanzó el umbral de español, por lo que no es necesario traducir ningún documento.
 1. HCD EH 200 – Vivienda para empleados: segura e higiénica
 2. HCD EH 200 SP – Vivienda para empleados: segura e higiénica (español)
 3. HCD EH 206 – Cartel de la Ley de Vivienda para Empleados

f. Oficina del área sur/Oficina del área norte

- i. Solicitudes
 1. HCD 415 Solicitud de permiso para viviendas prefabricadas
 2. HCD 50 Permiso de construcción
 3. HCD 538 Plano de la parcela del lote
 4. HCD 50 ERBS Aplicación del sistema de refuerzo antisísmico (Earthquake Resistant Bracing System, ERBS)
 5. HCD MH 604 Guía de alteraciones y permisos para casas prefabricadas
 6. HCD MH 527 Hoja de cálculo de la carga eléctrica de las casas prefabricadas

7. Folleto sobre el marcador del lote
 8. HCD MP 511 Solicitud de aprobación alternativa
 9. HCD MP 520 Solicitud de aprobación del plan estándar
 10. HCD 433A Aviso de MH, instalación de CM en un sistema de cimentación
 11. HCD MP 514 Volante de aprobación de la construcción del parque
- ii. Avisos de derechos/beneficios
 1. El volante de la Residencia de Mantenimiento de Parques de Casas Móviles (Mobilehome Park Maintenance, MPM) está traducido al español y se entrega a los residentes de los parques antes de la inspección de MPM.
 - iii. Cartas de finalización
 2. Las oficinas no tienen cartas de finalización, pero sí envían cartas de denegación a los clientes en relación con sus solicitudes de permiso. Estas están en inglés.
 - iv. Preguntas frecuentes
 3. La bandeja de entrada del correo electrónico de la oficina tiene una respuesta automática que tiene preguntas frecuentes que se pueden traducir al español
 - v. Accesibilidad
 4. La oficina tiene varios formularios en español disponibles en el sitio web del HCD.

g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica

- i. El Programa de Viviendas Prefabricadas/Construidas en Fábrica cuenta con los siguientes documentos vitales:
 1. HCD MH 416 (PDF) - Solicitud de sustitución de la insignia; disponible en inglés y español
 2. Todas las cartas en inglés tienen una frase entre el cuerpo y la firma escrita en español y que dirige a los clientes al centro de contacto para su traducción.

h. Administración/operaciones

- i. La unidad de Administración/operaciones no tiene documentos vitales.

4. La División de Códigos y Normas identificó recursos para proporcionar servicios de idiomas a personas con LEP.

a. Programa de registro y titulación

- i. Interpretación verbal
 1. Personal bilingüe: Registro y Titulación cuenta con nueve miembros del personal bilingüe certificado en español.
 2. Servicios del proveedor: Interpreter's Unlimited
- ii. Traducción escrita: personal bilingüe certificado para traducir materiales escritos de conversación en español. El proveedor contratado, Interpreter's Unlimited, se utiliza para traducir al español otros materiales escritos.

- iii. Divulgación eficaz a la comunidad con LEP
 - 1. Intérpretes: durante los eventos de divulgación, al menos un miembro del personal bilingüe para asistir a nuestros clientes que hablan español con LEP.
 - 2. ASL: el departamento cuenta con Interpreter's Unlimited para los servicios de ASL.
- iv. Avisos/rótulos
 - 1. En todos los mostradores públicos hay una lista de idiomas que los clientes pueden señalar para identificar su idioma. Además, en las cartas de deficiencia de R&T ofrecemos servicios bilingües llamando al centro de contacto. Actualmente estamos actualizando nuestros procesos para dirigir a nuestros clientes a nuestros servicios bilingües.
- v. Formación
 - 1. Medidas adoptadas para garantizar la formación de los nuevos contratados en los servicios de acceso al idioma: R&T hace que los nuevos contratados conozcan los servicios que ofrecemos a nuestros clientes con LEP y proporciona formación de repaso cuando es necesario.

b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles

- i. Interpretación verbal
 - 1. Personal bilingüe: español
 - 2. Servicios del proveedor
- ii. Traducción escrita
 - 1. Servicios del proveedor
- iii. Divulgación eficaz a la comunidad con LEP
 - 1. Intérpretes
 - 2. ASL
- iv. Avisos/rótulos
 - 1. ¿Cómo se notifica a los beneficiarios del programa su derecho a los servicios de idiomas? El MRLPP tiene información sobre el formulario de reclamos.
 - a. El árbol de llamadas ofrece una opción para el español
 - b. El formulario de reclamos en línea tiene un menú desplegable para la preferencia de idioma/preferencia de idioma en el formulario de reclamos.
 - c. El sitio web del HCD tiene traducción de Google Translate.
 - d. Activa los servicios de traducción cuando se reciben llamadas.

c. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial

- i. Interpretación verbal

- ii. Personal bilingüe: nueve miembros del personal bilingüe certificado en español en el programa cercano.
- iii. Servicios del proveedor: Interpreter's Unlimited
- iv. Traducción escrita:
 - 1. Servicios del proveedor: Interpreter's Unlimited.
- v. Divulgación eficaz a la comunidad con LEP
 - 2. Intérpretes: Interpreter's Unlimited.
 - 3. ASL: Interpreter's Unlimited.
- vi. Avisos/rótulos
 - 4. ¿Cómo se notifica a los beneficiarios del programa su derecho a los servicios de idiomas? Tenemos una lista de idiomas que nuestros clientes pueden señalar para identificar su idioma. Cuando un cliente llama al centro de contacto, tiene la opción de una línea dedicada en español.
- vii. Formación
 - 5. El programa hace que los nuevos contratados conozcan los servicios que ofrecemos a nuestros clientes con LEP y proporciona formación de repaso cuando es necesario. Nos aseguramos de proporcionar a los empleados las herramientas y los recursos que necesitan para poder contactar con un intérprete por teléfono si lo necesitan.

d. Programa de vivienda para empleados

- i. Interpretación verbal
- ii. Personal bilingüe: nueve miembros del personal bilingüe certificado en español en el programa cercano.
- iii. Servicios del proveedor: Interpreter's Unlimited
- iv. Traducción escrita:
 - 1. Servicios del proveedor: Interpreter's Unlimited.
- v. Divulgación eficaz a la comunidad con LEP
 - 2. Intérpretes: Interpreter's Unlimited.
 - 3. ASL: Interpreter's Unlimited.
- vi. Avisos/rótulos
 - 4. ¿Cómo se notifica a los beneficiarios del programa su derecho a los servicios de idiomas? Tenemos una lista de idiomas que nuestros clientes pueden señalar para identificar su idioma. Cuando un cliente llama a nuestro número 1-800, tenemos una opción para el español pulsando el 9.
- vii. Formación
 - 5. El Programa da a conocer a los nuevos contratados los servicios que ofrecemos a nuestros clientes con LEP. Nos aseguramos de proporcionar a los empleados las herramientas y los recursos que necesitan para poder contactar con un intérprete por teléfono si lo necesitan.

e. Oficina del área sur/Oficina del área norte

- i. Interpretación verbal
 - 1. Personal bilingüe: las oficinas cuentan con cuatro empleados de oficina certificados en español y siete empleados de campo.

- certificados en español que se utilizan cuando un cliente solicita un traductor
2. Servicios del proveedor: el personal de la oficina utiliza Interpreter's Unlimited (servicio proporcionado por el HCD) cuando un cliente solicita un traductor por teléfono/en persona, o cuando un miembro del personal bilingüe no está disponible.
- ii. Traducción escrita
 3. Servicios del proveedor
 - a. Interpreter's Unlimited se encarga de traducir al español algunos de nuestros formularios más utilizados.
 - b. El Sistema Automatizado de Códigos y Normas (Codes and Standards Automated System, CASAS) y el sitio web del HCD tienen una opción para cambiar el idioma.
 - c. En el sitio web del HCD hay un video para que los clientes que hablan español puedan ver el proceso de inspección de nuestro programa de MPM.
 - d. En el sitio web del HCD hay varios formularios en español/vietnamita:
 - i. [HCD-MH 425- Instrucciones para la colocación de la insignia \(en español\)](#)
 - ii. [Nueva Escalera Autoportante para el Exterior](#) (New Exterior Self-Supporting Stairway)
 - iii. [Volante de mantenimiento de parques de casas móviles \(en vietnamita\)](#)
 - iv. [Recursos comunitarios del condado \(en español\)](#)
 - iii. Divulgación eficaz a la comunidad con LEP
 - iv. Intérpretes
 1. Las oficinas tienen siete inspectores de campo que son bilingües en español y están certificados. Se utilizan, cuando es posible, para las traducciones con el público mientras se está en el campo.
 2. Las cartas generadas por la oficina se proporcionan tanto en inglés como en español y tienen instrucciones en español y vietnamita para contactar con el 1-800-952-8356 para hablar con un miembro del personal bilingüe.
 - v. ASL
 1. Las oficinas no han utilizado el ASL en la comunidad, pero el video de MPM tiene subtítulos. Existen servicios proporcionados por el HCD a través de Interpreter's Unlimited/ Translating Services, Inc. que las oficinas pueden utilizar si se solicitan servicios de ASL.
 2. Cuando se presenta la información al público (por ejemplo, en las reuniones bianuales del Grupo de Trabajo de MPM), un traductor de ASL puede estar físicamente presente o estar presente en la pantalla si se trata de una visualización a distancia.
 - vi. Avisos/rótulos
 - vii. ¿Cómo se notifica a los beneficiarios del programa su derecho a los servicios de idiomas?

1. Las oficinas cuentan con "tarjetas de habla" colocadas en el vestíbulo público con varios idiomas que las personas con LEP pueden utilizar para informar al personal del idioma que necesitan para los servicios de traducción.
2. Las cartas oficiales de las oficinas tienen un párrafo en el que se explica cómo las personas con LEP pueden obtener servicios de traducción llamando al 1- 800-952-8356 para hablar con un miembro del personal bilingüe.

f. Licencias profesionales

- i. La asistencia del personal bilingüe en Registro y Titulación (cuando está disponible) es principalmente un resultado para las personas que llaman y hablan español. También utilizamos los proveedores de Acceso al Idioma del HCD para otros idiomas.

g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica

- ii. Todas las cartas en inglés incluyen una frase entre el cuerpo y la firma, escrita en español, que dirige a los clientes al número de teléfono 1-800 de RT para obtener traducciones.

h. Administración/operaciones

- iii. Interpretación verbal
- iv. Personal bilingüe: el departamento de Administración/operaciones cuenta con dos empleados bilingües certificados en español.
- v. Servicios del proveedor: Interpreter's Unlimited
- vi. Traducción escrita: para las traducciones al español utilizamos el personal bilingüe certificado para traducir los materiales escritos. A partir de ahora utilizaremos Interpreter's Unlimited para traducir los materiales escritos al español.

5. La División de Códigos y Normas ofrece la siguiente formación a todos los empleados en materia de servicios de idiomas:

a. Registro y titulación

- a. Implementaremos la formación de los servicios de acceso al idioma como parte del proceso de incorporación inicial.

b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles

- a. El personal recibe formación sobre el uso de los servicios de traducción durante la incorporación.
- b. El personal bilingüe está certificado.
- c. Se ofrece una formación de repaso según sea necesario.
- d. Tarjetas de habla (en persona): actualmente no hay personal en el mostrador/no está en uso

- c. **Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial**
 - a. El personal recibe formación sobre el uso de los servicios de traducción durante la incorporación.
 - b. El personal bilingüe está certificado.
 - c. Se ofrece una formación de repaso según sea necesario.
 - d. Tarjetas de habla (en persona)

- d. **Programa de vivienda para empleados**
 - a. El personal recibe formación sobre el uso de los servicios de traducción durante la incorporación.
 - b. El personal bilingüe está certificado.
 - c. Se ofrece una formación de repaso según sea necesario.
 - d. Tarjetas de habla (en persona)

- e. **Oficina del área sur/Oficina del área norte**
 - i. Se proporciona a los nuevos contratados:
 - a. El Manual de Asistencia al Idioma que proporciona una visión general de la Política de Acceso al Idioma del HCD.
 - b. Tarjetas comerciales con el nombre y el número de teléfono de la empresa que presta servicios de interpretación para el HCD.
 - c. Lista de nombres y números de teléfono de los empleados bilingües del HCD.
 - d. Una guía sobre cómo llamar al intérprete para obtener los servicios junto con las instrucciones sobre cómo notificar a la Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) sobre el uso del servicio.
 - e. Instrucciones escritas para utilizar los servicios de interpretación del HCD a través de los teléfonos de la oficina o del iPhone de trabajo asignado y el uso de la tarjeta de habla.

- f. **Licencias profesionales**
 - a. El personal recibe formación sobre el uso de los servicios de traducción durante la incorporación.
 - b. El personal bilingüe está certificado.
 - c. Se ofrece una formación de repaso según sea necesario.
 - d. Tarjetas de habla (en persona)

- g. **Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - a. Familiarizar a los nuevos contratados con la política del HCD.

- h. **Administración/operaciones**
 - vi. El programa forma a los nuevos contratados sobre los servicios que ofrecemos a nuestros clientes con LEP y proporciona formación de repaso cuando es necesario.

6. La División de Códigos y Normas estableció un proceso de quejas para supervisar los reclamos. Sus procedimientos son los siguientes:
- a. **Registro y titulación:**
 - a. Proceso de queja establecido: DEI@hcd.ca.gov
 - b. Supervisar la respuesta a los reclamos: el jefe de la sección de R&T supervisará los reclamos presentados.
 - c. Identificar las tendencias para mejorar los servicios: el jefe de la sección de R&T identificará las tendencias.
 - b. **Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles**
 - a. El Centro de Asistencia de Casas Móviles ofrece servicios en persona, por teléfono y por correo electrónico. El MAC también recibe reclamos a través de una presentación de reclamos en línea. El personal proporciona información y recursos al público, así como procesa la recepción de reclamos para una variedad de Programas de Códigos.
 - b. El Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles revisa y procesa los reclamos de la MRL. El personal trabaja con el público para recopilar información del reclamante, proporcionar información y recursos, y procesar las reclamaciones de acuerdo con los estatutos y reglamentos. Presenta a la Unidad de DEI los reclamos de acceso al idioma.
 - c. Supervisión y actualización del Análisis de Cuatro Factores, incluida la solicitud de información a los beneficiarios de los servicios directos
 - c. **Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial**
 - a. El Centro de Asistencia de Casas Móviles ofrece servicios en persona, por teléfono y por correo electrónico. El Centro de Asistencia de Casas Móviles también recibe reclamos a través de una presentación de quejas en línea. El personal proporciona información y recursos al público, así como procesa la recepción de reclamos para una variedad de Programas de Códigos.
 - d. **Programa de vivienda para empleados**
 - a. El Centro de Asistencia de Casas Móviles ofrece servicios en persona, por teléfono y por correo electrónico. El Centro de Asistencia de Casas Móviles también recibe reclamos a través de una presentación de quejas en línea. El personal proporciona información y recursos al público, así como procesa la recepción de reclamos para una variedad de Programas de Códigos.
 - e. **Oficina del área sur / oficina del área norte**
 - a. Proceso de quejas establecido
 - 1. Si hay una queja o reclamo, el personal tiene instrucciones de remitir al cliente a su supervisor o gerente por teléfono, correo electrónico, buzón de voz o en el mostrador público.
 - 2. Las quejas se tratarán y se comunicarán a la Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión si se necesitan servicios
 - b. Supervisar la respuesta a los reclamos
 - 1. Las oficinas no han recibido ningún reclamo en relación con los

servicios de LEP. El programa sigue asistiendo al público/cliente con servicios de LEP cuando es necesario. El programa supervisa las llamadas, los mensajes de voz y los correos electrónicos en busca de quejas relacionadas con los servicios para personas con LEP dentro del programa.

- f. **Licencias profesionales**
 - a. Proceso de quejas establecido
 - 1. Si hay una queja o reclamo, el personal tiene instrucciones de remitir al cliente a su supervisor o gerente por teléfono, correo electrónico, buzón de voz o en el mostrador público.
 - 2. Las quejas se tratarán y se comunicarán a la Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión si se necesitan servicios
 - b. Supervisar la respuesta a los reclamos
 - 1. Las oficinas no han recibido ningún reclamo en relación con los servicios de LEP. El programa sigue asistiendo al público/cliente con servicios de LEP cuando es necesario. El programa supervisa las llamadas, los mensajes de voz y los correos electrónicos en busca de quejas relacionadas con los servicios para personas con LEP dentro del programa.
- g. **Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - a. El Programa de Viviendas Prefabricadas/Construidas en Fábrica utilizará la bandeja de entrada de la Unidad de DEI (DEI@hcd.ca.gov) para llevar a cabo cualquier proceso de queja.
- h. **Administración/operaciones**
 - a. Proceso de queja establecido: DEI@hcd.ca.gov
 - b. Supervisar la respuesta a los reclamos: los supervisores/gerentes del centro de contacto supervisarán las reclamaciones presentadas.
 - c. Identificar las tendencias para mejorar los servicios: los supervisores/gerentes de los centros de contacto identificarán las tendencias.
- 7. La División de Códigos y Normas colabora con el público para su cumplimiento de las siguientes maneras:
 - a. **Registro y titulación**
 - a. El Programa de Registro y Titulación tendrá eventos de la oficina móvil, programas de divulgación, personal bilingüe y formularios disponibles en español.
 - b. **Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles**
 - a. Se han añadido preferencias de idioma adicionales al formulario de reclamos en línea (menú desplegable). Actualización de los formularios de reclamos para que los reclamantes puedan introducir sus preferencias de idioma.

- c. **Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial**
 - a. Se han añadido preferencias de idioma adicionales al formulario de reclamos en línea (menú desplegable). Actualización de los formularios de reclamos para que los reclamantes puedan introducir sus preferencias de idioma.

- d. **Programa de vivienda para empleados**
 - a. Se han añadido preferencias de idioma adicionales al formulario de reclamos en línea (menú desplegable). Actualización de los formularios de reclamos para que los reclamantes puedan introducir sus preferencias de idioma.

- e. **Oficina del área sur/Oficina del área norte**
 - a. Con la finalización del Análisis de Cuatro Factores, ayudará al departamento a definir lo que se necesita para ayudar con los servicios de LEP dentro de nuestro departamento.

- f. **Licencias profesionales**
 - a. Utilizar formularios de reclamos (en español)

- g. **Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - a. Aparte de la asistencia de intérpretes por parte de otros técnicos del personal de nuestra División, y de los recursos de los proveedores que se detallan en la política del HCD, no hemos tomado ninguna medida en este sentido.

- h. **Administración/operaciones**
 - a. Interpretación verbal
 - i. Personal bilingüe
 - ii. Servicios del proveedor
 - b. Traducción escrita
 - i. Servicios del proveedor

PLAN DE ASISTENCIA AL IDIOMA DE CÓDIGOS Y NORMAS

Como resultado del anterior Análisis de Cuatro Factores, Códigos y Normas ha elaborado un Plan de Asistencia al Idioma. Este Plan aborda las necesidades identificadas de las personas con LEP a las que sirve Códigos y Normas, el proceso por el cual Códigos y Normas supervisará y actualizará el LAP. Se espera que Códigos y Normas cumpla sus obligaciones con LEP en función de los resultados del Análisis de Cuatro Factores, incluidos los servicios ofrecidos, las áreas de servicio, la disponibilidad de recursos y los costos de las diversas opciones de servicios de idiomas. No obstante, Códigos y Normas debe adoptar medidas razonables para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP. El acceso significativo se basa en un criterio de razonabilidad que es flexible y depende de los hechos.

- 1. Los procedimientos que Códigos y Normas utilizará para identificar a las personas con LEP con las que tiene contacto, el tamaño de estas poblaciones y los idiomas de estas.**
 - a. Registro y titulación**
 - i. El Programa de R&T utilizará la encuesta bienal de 2020 e implementará un nuevo sistema de seguimiento para nuestra oficina principal para poder seguir nuestras interacciones con las personas con LEP.
 - b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles**
 - i. El MAC y el MRLPP utilizarán la encuesta bienal de 2020, los datos del centro de llamadas y las preferencias de idioma de los reclamos para determinar el tamaño y los idiomas de las poblaciones con LEP.
 - c. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial**
 - i. Los Programas de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial utilizarán la encuesta bienal de 2020 junto con los datos del censo de EE. UU. de 2020 y la encuesta continua de la oficina para identificar a las personas con LEP contactadas, el tamaño de estas poblaciones y los idiomas de estas.
 - d. Programa de vivienda para empleados**
 - i. El Programa de Vivienda para Empleados utilizará la encuesta bienal de 2020 junto con los datos del censo de EE. UU. de 2020 y la encuesta continua del personal de contacto con el público para identificar a las personas con LEP contactadas, el tamaño de estas poblaciones y los idiomas de estas.
 - e. Oficina del área sur/Oficina del área norte**
 - i. Las Oficinas seguirán utilizando la encuesta bienal de 2020 junto con otros datos y encuestas proporcionados para identificar a la población con LEP dentro del área.
 - f. Licencias profesionales**
 - i. El Programa de Licencias Profesionales utilizará la encuesta bienal de 2020 junto con los datos del censo de EE. UU. de 2020 y la encuesta continua de la oficina para identificar a las personas con LEP contactadas, el tamaño de estas poblaciones y los idiomas de estas.
 - g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - i. El programa de MH/FBH utilizará la encuesta bienal de 2020 junto con los datos del censo de EE. UU. de 2020 y la encuesta continua del personal de contacto con el público para identificar a las personas con LEP con las que los programas de MH/FBH tienen contacto, el tamaño de estas poblaciones y los idiomas de estas.

h. Administración/operaciones

- i. El Programa de Administración/operación utilizará la encuesta bienal y el recién implementado sistema de centro de contacto Amazon Connect para nuestra oficina principal para poder hacer un seguimiento de nuestras interacciones con las personas con LEP.

2. Puntos y tipos de contacto que Códigos y Normas pueden tener con las personas con LEP.

a. Registro y titulación

- i. El Programa de R&T atiende a las personas con LEP en nuestros mostradores públicos, a través de nuestro centro de contacto, a través de nuestros buzones especializados, y también recibimos correspondencia a través del servicio postal.

b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles

- i. El MAC y el MRLPP prestan servicios al público en general en persona, por teléfono, por correspondencia escrita y a través de un portal en línea.

c. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial

- i. El Programa de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial se encuentra con LEP a través del mostrador público, llamadas telefónicas, mensajes de voz, correos electrónicos o mediante cartas escritas. Estos contactos están relacionados con el proceso de solicitud del permiso de explotación del Programa de Casas Móviles, y necesitan explicaciones sobre los avisos que han recibido en relación con la renovación del permiso o el proceso de solicitud.

d. Programa de vivienda para empleados

- i. El Programa de Vivienda para Empleados se encuentra con LEP a través del mostrador público, las llamadas telefónicas, las inspecciones de las instalaciones, los mensajes de voz, los correos electrónicos o las cartas escritas. Estos contactos están relacionados con el proceso de solicitud de permisos del Programa de Vivienda para Empleados, y necesitan explicaciones sobre los avisos que han recibido en relación con las inspecciones o los permisos de las instalaciones.

e. Oficina del área sur/Oficina del área norte

- i. En la Oficina del Área Sur y en el campo, el personal se encuentra con clientes con LEP a través del mostrador público, el teléfono, el buzón de voz, los correos electrónicos y la correspondencia escrita. Estos contactos son diarios y están relacionados con el proceso de permisos y los programas de nuestro departamento.

f. Licencias profesionales

- i. Recopilar datos/comentarios de los empleados en el campo para determinar si tienen necesidades de asistencia al idioma.

- g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - i. El programa de vivienda de MH/FBH se encuentra con LEP a través del mostrador público, las llamadas telefónicas, los mensajes de voz, los correos electrónicos y las cartas escritas de Registro y Titulación. Estos contactos están relacionados con el proceso de sustitución de insignias.
 - h. Administración/operaciones**
 - i. La sección de Administración/operaciones asiste a las personas con LEP a través de nuestro centro de contacto, a través de nuestros buzones especializados y también recibimos correspondencia a través del servicio postal.
- 3. Formas en las que se proporcionará asistencia al idioma por parte de Códigos y Normas, y el plan de divulgación para las poblaciones con LEP.**
- a. Registro y titulación**
 - i. Proporcionamos asistencia al idioma a través de nuestros nueve empleados bilingües certificados en español, y también proporcionamos servicios de traducción a través de nuestro proveedor de servicios de interpretación y servicios de traducción del departamento.
 - b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles**
 - i. El Centro de Asistencia de Casas Móviles/Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles proporcionará asistencia al idioma a través de personal bilingüe certificado o a través del proveedor de servicios de traducción del departamento. El público también puede identificar la preferencia de idioma para los reclamos presentados a través del formulario de reclamos en línea.
 - c. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial**
 - i. Los Programas de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial proporcionan servicios de asistencia al idioma mediante el uso de los servicios de interpretación que proporciona el HCD o mediante la utilización de los 9 empleados bilingües (español) del Programa de Registro y Titulación cercano.
 - d. Programa de vivienda para empleados**
 - i. Vivienda para Empleados proporciona servicios de asistencia al idioma mediante el uso de los servicios de interpretación que proporciona el HCD o mediante la utilización de los nueve empleados bilingües (español) del Programa de R&T cercano.
 - e. Oficina del área sur/Oficina del área norte**
 - i. Las Oficinas proporcionan servicios de asistencia al idioma mediante el uso de los servicios de interpretación que proporciona el HCD o mediante la utilización de los nueve empleados (español) en la traducción de las comunicaciones verbales.

- f. Licencias profesionales**
 - i. Obtienen asistencia de interpretación en español del personal bilingüe certificado del Programa de Registro y Titulación y del personal del Centro de Asistencia de Casas Móviles.
 - g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - i. Los programas de MH/FB proporcionarán asistencia al idioma por teléfono, correo electrónico, correspondencia escrita y servicios en persona utilizando personal bilingüe certificado o servicios de traducción o interpretación contratados.
 - h. Administración/operaciones**
 - i. Administración/operaciones proporcionará asistencia al idioma a través de personal bilingüe certificado o a través del proveedor de servicios de traducción del departamento. El público también puede identificar la preferencia de idioma para las reclamaciones presentadas a través del enlace ContactRT en el sitio web del departamento.
- 4. Plan de Códigos y Normas para la formación de los miembros del personal sobre la orientación del LEP y el LAP, incluidas disposiciones específicas para la formación del personal que es responsable de la supervisión de los subreceptores.**
- a. Registro y titulación**
 - i. Registro y Titulación está trabajando actualmente en un plan para formar a los miembros del personal en materia de orientación sobre el LEP como parte del proceso de incorporación. Además, el programa se asegurará de que los miembros del personal asistan a la formación impartida por la Unidad de DEI.
 - b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles**
 - i. El personal del Centro de Asistencia de Casas Móviles/Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles recibe formación sobre cómo utilizar los servicios de traducción durante la incorporación. Se ofrece una formación de repaso según sea necesario. El personal bilingüe se certifica durante el proceso de contratación.
 - c. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial**
 - i. El personal del Programa de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial recibe formación sobre el uso de los servicios de traducción durante su incorporación. Se ofrece una formación de repaso según sea necesario. El HCD tiene un proceso de certificación para el personal bilingüe.
 - d. Programa de vivienda para empleados**
 - i. El personal de Vivienda para Empleados recibe formación sobre el uso de los servicios de traducción durante la incorporación. Se ofrece una formación de repaso según sea necesario. El HCD tiene un proceso de certificación para el personal bilingüe.

- e. Oficina del área sur/Oficina del área norte**
 - i. El plan de la Oficina para formar a los miembros del personal sobre la orientación del LEP y el LAP, incluidas las disposiciones específicas para la formación del personal encargado de supervisar a los subreceptores.
 - f. Licencias profesionales**
 - i. El Programa de Licencias Profesionales tiene previsto formar a los miembros del personal sobre la orientación del LEP y el LAP, incluidas las disposiciones específicas para la formación del personal que es responsable de la supervisión de los subreceptores.
 - g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - i. El personal del programa de MH/FBH recibe formación sobre cómo utilizar los servicios de traducción durante la incorporación. Se ofrece una formación de repaso según sea necesario. El personal bilingüe se certifica durante el proceso de contratación.
 - h. Administración/operaciones**
 - i. El personal de Administración/operaciones recibe formación sobre el uso de los servicios de traducción durante la incorporación. Se ofrece una formación de repaso según sea necesario. El personal bilingüe se certifica durante el proceso de contratación.
- 5. Una lista de los documentos vitales que deben traducirse, los idiomas a los que se traducirán y el calendario de las traducciones.**
- a. Registro y titulación**
 - i. Los siguientes documentos deben ser traducidos al español. El programa prevé completar la traducción para octubre de 2022.
 1. [HCD 416](#) (PDF) — Solicitud de sustitución de la insignia
 2. [HCD RT 475.1](#) (PDF) — Escritura de compraventa
 3. [HCD RT 475.2](#) (PDF) — Certificado de transferencia sin testamento
 4. [HCD RT 475.3](#) (PDF) — Embargo satisfecho
 5. [HCD 475.4](#) (PDF) — Poderes de representación
 6. [HCD RT 476.4](#) (PDF) — Certificación del valor de venta al público y del precio de compra
 7. [HCD RT 476.6](#) (PDF) — Declaración de hechos
 8. [HCD RT 476.6G](#) (PDF) — Formulario de transferencia multipropósito
 9. [HCD RT 476.6I](#) (PDF) — Declaración de hechos – Fianza
 10. [HCD RT 476.9](#) (PDF) — Cambio de dirección postal de un propietario registrado, de un propietario legal o de un acreedor menor
 11. [HCD RT 480.0](#) (PDF) — Requisitos de fianza o compromiso para casas prefabricadas/casas móviles, modulares comerciales, autocaravanas y casas flotantes
 12. [HCD RT 480.4](#) (PDF) — Solicitud de duplicado de título

13. [HCD RT 480.5](#) (PDF) — Solicitud de registro (solo información sobre el nuevo título)
14. [HCD RT 481.2](#) (PDF) — Solicitud de duplicado de la tarjeta de registro
15. [HCD 484.7](#) (PDF) — Estado de cuenta para gravar
16. [HCD RT 486.1](#) (PDF) — Ubicación de la etiqueta del HUD
17. [HCD 486.4](#) (PDF) — Declaración de hechos de las unidades de salvamento
18. [HCD 488.4](#) (PDF) — Transferencia en caso de fallecimiento del beneficiario
19. [HCD 490.9](#) (PDF) — Solicitud de sustitución de la calcomanía
20. [HCD RT 480.9](#) (PDF) — Aviso de cambio de emplazamiento para una casa prefabricada, una casa móvil, una casa prefabricada multifamiliar o una casa flotante
21. [HCD RT 475.6](#) (PDF) — Declaración de error o de borrado
22. [HCD RT 476.8](#) (PDF) — Aviso de venta o transferencia

2. Avisos de derechos/beneficios

1. Aviso de facturación de la renovación del registro de casas prefabricadas.
2. Nueva carta de deficiencia de R&T, respuesta debida.

3. Preguntas frecuentes

1. Preguntas frecuentes y guía de la Sección de Clientes Comerciales (en proceso de aprobación para su distribución a nuestros clientes).

b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles

- i. Formulario de solicitud de resolución de buena fe – Solo en inglés. La versión en español está en proceso de aprobación.
- ii. Cartas/correspondencia estándar – Solo en inglés. Traducido con solicitud previa. Evaluará la traducción de algunas respuestas/información estándar para finales de 2022.
- iii. Material de divulgación: se traducirá cuando sea necesario

c. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial

1. NA

d. Programa de vivienda para empleados

1. NA

e. Oficina del área sur/Oficina del área norte

- i. A continuación figura una lista de todos los formularios que la Oficina puede presentar a Interpreter's Unlimited, para ser traducidos antes de octubre de 2022.
 1. HCD 50 ERBS Aplicación del sistema de refuerzo antisísmico
 2. HCD MH 604 Guía de alteraciones y permisos para casas prefabricadas

3. HCD MH 527 Hoja de cálculo de la carga eléctrica de las casas prefabricadas
4. Folleto sobre el marcador del lote
5. HCD MP 511 Solicitud de aprobación alternativa
6. HCD MP 520 Solicitud de aprobación del plan estándar
7. HCD 433A Aviso de MH, instalación de CM en un sistema de cimentación
8. HCD MP 514 Volante de aprobación de la construcción del parque
9. Terraplenes y taludes (folleto)
10. Guía de instalación de casas móviles (volante)
11. Ampliación de las tuberías de gas (folleto).

f. Licencias profesionales

- i. NA

g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica

- i. NA

h. Administración/operaciones

- i. Administración/operaciones es una unidad de apoyo que no tiene registros vitales de cara al público.

6. Plan de Códigos y Normas para traducir los materiales informativos que detallan los servicios y actividades que se prestan a los beneficiarios y plan de Códigos y Normas para proporcionar avisos debidamente traducidos a las personas con LEP.

a. Registro y titulación

- i. El Programa de Registro y Titulación utilizará el proveedor de servicios de traducción del departamento y pondrá a disposición de nuestros clientes materiales traducidos en línea y en la oficina.

b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles

- i. El Centro de Asistencia de Casas Móviles/Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles utilizará el proveedor de servicios de traducción del departamento para traducir los materiales informativos y proporcionará servicios de traducción con solicitud previa.

c. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial

- i. El Programa utilizará el proveedor de servicios de traducción del departamento y pondrá a disposición de nuestros clientes materiales traducidos en línea y en la oficina.

d. Programa de vivienda para empleados

- i. El Programa de Vivienda para Empleados utilizará el proveedor de servicios de traducción del departamento y pondrá a disposición de nuestros clientes materiales traducidos en línea y en la oficina.

- e. Oficina del área sur/Oficina del área norte**
 - i. La Oficina utilizará el proveedor de servicios de traducción del departamento y pondrá a disposición de nuestros clientes materiales traducidos en línea y en la oficina.
 - f. Licencias profesionales**
 - i. El Programa de Licencias Profesionales utilizará el proveedor de servicios de traducción del departamento y pondrá a disposición de nuestros clientes materiales traducidos en línea y en la oficina.
 - g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - i. En este momento, no hay ningún plan para traducir los servicios y actividades de los programas de MH/FBH a otros idiomas.
 - h. Administración/operaciones**
 - i. El Programa de Registro y Titulación utilizará el proveedor de servicios de traducción del departamento y pondrá a disposición de nuestros clientes materiales traducidos en línea y en la oficina.
- 7. Plan de Códigos y Normas para proveer intérpretes para reuniones grandes, medianas, pequeñas y personales.**
 - a. Registro y titulación**
 - i. Actualmente, Registro y Titulación utiliza el proveedor de servicios de traducción del departamento.
 - b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles**
 - i. El Centro de Asistencia de Casas Móviles/Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles utilizará el proveedor de servicios de traducción del departamento, según sea necesario, para las reuniones organizadas por el MAC/MRLPP, con solicitud previa.
 - c. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial**
 - i. Los Programas de Casas Móviles y Parques de Ocupación Especial seguirán informando al público de la disponibilidad de intérpretes para los grupos de discusión y las reuniones de las partes interesadas.
 - d. Programa de vivienda para empleados**
 - i. El Programa de Vivienda para Empleados seguirá informando al público de la disponibilidad de intérpretes para los grupos de discusión y las reuniones de las partes interesadas.
 - e. Oficina del área sur/Oficina del área norte**
 - i. Las Oficinas harán referencia a los documentos proporcionados por la Unidad de DEI con el fin de proporcionar intérpretes para las reuniones grandes, medianas, pequeñas y 1:1.
 - f. Licencias profesionales**
 - i. El Programa de Licencias Profesionales harán referencia a los documentos proporcionados por la Unidad de DEI con el fin de proporcionar intérpretes para las reuniones grandes, medianas, pequeñas y 1:1.

- g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - i. Los programas de MH/FBH utilizan a los proveedores de servicios de traducción del departamento según sea necesario para las reuniones organizadas por nuestro programa, con solicitud previa.
 - h. Administración/operaciones**
 - i. La sección de Administración/operaciones utilizará el proveedor de servicios de traducción del departamento y pondrá a disposición de nuestros clientes materiales traducidos en línea y en la oficina.
- 8. Plan de Códigos y Normas para desarrollar recursos comunitarios, asociaciones y otras relaciones que ayuden a la prestación de servicios de idiomas.**
- a. Registro y titulación**
 - i. Registro y Titulación tiene previsto reanudar los eventos de divulgación en persona para ayudar a los clientes con LEP.
 - b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles**
 - i. El Centro de Asistencia de Casas Móviles/Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles añadió preferencias de idioma adicionales al formulario de reclamos en línea (menú desplegable) y está actualizando los formularios de reclamos para que los reclamantes introduzcan sus preferencias de idioma. Todos los documentos de recursos comunitarios de nueva creación se traducirán con el proveedor de servicios de traducción del departamento. El Centro de Asistencia de Casas Móviles/Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles interactuará con las partes interesadas, según sea necesario, para obtener sus comentarios.
 - c. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial**
 - i. Los Programas de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial no desarrollan recursos comunitarios ni establecen asociaciones para el servicio de idiomas.
 - d. Programa de vivienda para empleados**
 - i. El Programa de Vivienda para Empleados no desarrolla recursos comunitarios ni establece asociaciones para el servicio de idiomas.
 - e. Oficina del área sur/Oficina del área norte**
 - i. Las Oficinas no desarrollan recursos comunitarios ni establecen asociaciones para el servicio de idiomas.
 - f. Licencias profesionales**
 - i. El Programa de Licencias Profesionales no desarrolla recursos comunitarios ni establece asociaciones para el servicio de idiomas.
 - g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - i. El Programa de Viviendas Prefabricadas/Construidas en Fábrica no desarrolla recursos comunitarios ni establece asociaciones.

- h. Administración/operaciones**
 - i. N/A
- 9. Plan de Códigos y Normas para la supervisión y la actualización del LAP.**
 - a. Registro y titulación**
 - i. El Programa de Registro y Titulación supervisará bianualmente los servicios de asistencia al idioma que se están prestando con el fin de actualizar el Plan de Asistencia al Idioma.
 - b. Centro de asistencia de casas móviles/programa de protección de la ley de residencia en casas móviles**
 - i. El Centro de Asistencia de Casas Móviles/Programa de Protección de la Ley de Residencia en Casas Móviles evaluará bianualmente las tendencias para mejorar los servicios y revisará los procesos, procedimientos, formularios y el Plan de Asistencia al Idioma según sea necesario.
 - c. Programa de parques de casas móviles y de ocupación especial**
 - i. Los Programas de Parques de Casas Móviles y de Ocupación Especial evaluarán bianualmente las tendencias para mejorar los servicios y revisarán los procesos, procedimientos y formularios según sea necesario.
 - d. Programa de vivienda para empleados**
 - i. El Programa de Vivienda para Empleados evaluará bianualmente las tendencias para mejorar los servicios y revisará los procesos, procedimientos y formularios según sea necesario.
 - e. Oficina del área sur/Oficina del área norte**
 - i. Las Oficinas evaluarán bianualmente las tendencias para mejorar los servicios y revisarán los procesos, procedimientos y formularios según sea necesario.
 - f. Licencias profesionales**
 - i. La unidad supervisará la asistencia al idioma en función de las necesidades.
 - g. Programa de viviendas prefabricadas/construidas en fábrica**
 - i. Los programas de MH/FBH evaluarán bianualmente las tendencias para mejorar los servicios y revisarán los procesos, procedimientos y formularios según sea necesario.
 - h. Administración/operaciones**
 - i. La Administración/operaciones utilizará los datos del sistema telefónico Amazon Connect y las encuestas bienales.

RECLAMOS

Si cree que se le han negado los beneficios de este Plan de Asistencia al Idioma, puede presentar un reclamo por escrito enviando un correo electrónico a la Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión al DEI@hcd.ca.gov.

Cualquier persona que considere que no se ha cumplido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, Título 42 del Código de Estados Unidos (United States Code U.S.C.) sección 2000(d) y los reglamentos de la Orden Ejecutiva 13166, puede presentar un reclamo directamente al subsecretario de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades en la siguiente dirección (o según indique el HUD):

Office of Fair Housing and Equal Opportunity
U. S. Department of Housing and Urban Development
400 State Avenue
Kansas City, Kansas 66101-2406

Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de California

Análisis de Cuatro Factores de la División de Asistencia Financiera Federal

PROPÓSITO

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (HCD) de California se adhiere a todas las leyes estatales y federales relativas al acceso al idioma, incluidos, entre otros, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, la Ley de Enmiendas de 2008 a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Orden Ejecutiva 131166, la Ley de Derechos Civiles de California (Ley de Derechos Civiles Unruh), la Ley Dymally Alatorre y la sección 11135 del Código de Gobierno. El propósito de este documento es identificar ante el personal y el público las subdirecciones y secciones de la División de Asistencia Financiera del Estado que prestan servicios de acceso al idioma, así como las razones y los métodos por los que se prestan estos servicios.

ANTECEDENTES DE LA DIVISIÓN DE ASISTENCIA FINANCIERA FEDERAL

La División de Asistencia Financiera Federal (Division of Federal Financial Assistance, DFFA) administra programas financiados con fondos federales para conceder préstamos y subvenciones para la construcción, adquisición, rehabilitación y conservación de viviendas de alquiler y propiedad asequibles, refugios para personas sin hogar y viviendas de transición, instalaciones e infraestructuras públicas, y el desarrollo de puestos de trabajo para trabajadores con bajos ingresos. La DFFA administra los siguientes programas de financiación que sirven directamente a las personas:

Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia (Emergency Rental Assistance Program, ERAP)

El programa estatal de asistencia al alquiler tiene por objeto ayudar a los hogares elegibles a cubrir los atrasos en el pago del alquiler y de los servicios públicos y los futuros pagos de alquiler, así como a proporcionar financiación para los servicios de estabilización de la vivienda. La meta del programa es prevenir los desahucios y la inestabilidad de la vivienda debido a la pandemia de COVID-19. La asistencia del Proyecto de Ley del Senado (Senate Bill, SB) 91 se destinará al período principal de la pandemia, que fue declarada emergencia nacional el 13 de marzo de 2020. El período elegible de la asistencia para los atrasos en el alquiler se extiende desde el 1 de abril de 2020 hasta el 31 de marzo de 2021. Los atrasos deben producirse durante este período de tiempo para poder optar a la ayuda financiera a través de este programa. Los alquileres y los servicios públicos actuales y futuros son elegibles durante todo el período de funcionamiento de esta financiación.

Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

El Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios está destinado a ayudar a los propietarios de viviendas de California afectados por catástrofes declaradas por el gobierno federal a reconstruir sus viviendas principales dañadas por la catástrofe. El programa está atendiendo actualmente a las personas afectadas por las catástrofes declaradas por el gobierno federal en 2017 y 2018 en toda California.

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

¿QUIÉN DEBE CUMPLIR?

De acuerdo con la Orden Ejecutiva 13166, el requisito de acceso significativo del Título VI, los reglamentos del Título VI y el Análisis de Cuatro Factores establecido en la Guía revisada sobre dominio limitado del inglés (LEP) del Departamento de Justicia (DOJ), 67 FR 117 (18 de junio de 2002), se aplican a los programas y actividades de las agencias federales, incluido el HCD. La asistencia financiera federal incluye subvenciones, acuerdos de cooperación, formación y uso de equipos, donaciones de propiedades excedentes y otras ayudas. Todos los programas y operaciones de las entidades que reciben fondos o asistencias federales (receptores y subreceptores) incluyen:

- Agencias estatales
- Agencias locales
- Entidades privadas y sin fines de lucro
- Todos los programas y operaciones del gobierno federal

Todos los empleados deben garantizar que el público sea tratado con dignidad y respeto, identificar las necesidades de idioma de los clientes del HCD y utilizar los recursos bilingües disponibles para ayudar a los clientes, cuando sea necesario.

DETERMINAR LA NECESIDAD: ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES

1. La División de Asistencia Financiera Federal no participó en el período de encuesta de idiomas Dymally-Alatorre de 2020. Como resultado, cada programa utilizó los siguientes datos para determinar sus poblaciones:

- a. **Programa de asistencia al alquiler de emergencia**

Según la preferencia de idioma indicada por los solicitantes del ERAP en la solicitud, el número de personas con dominio limitado del inglés (el idioma preferido seleccionado no es igual al inglés) es de 54,566, es decir, el 12 % del total de solicitudes presentadas hasta la fecha. Tenga en cuenta que el idioma por defecto es el inglés si el solicitante no elige una preferencia.

Idioma	Solicitudes presentadas	% del total
Inglés	399,654	88.0 %
Español	44,159	9.7 %
Chino	3,431	0.8 %
Coreano	3,152	0.7 %
Ruso	1,399	0.3 %
Vietnamita	1,249	0.3 %
Filipino	715	0.2 %
Portugués	461	0.1 %

b. Programa de rehabilitación y reconstrucción de viviendas ocupadas por sus propietarios Basado en la Encuesta de la Comunidad Americana, la siguiente tabla identifica los porcentajes de cada condado de servicio que tienen un dominio limitado del inglés.

Idioma	Condado de Butte	Condado de Lake	Condado de LA	Condado de Mendocino	Condado de Napa	Condado de Nevada	Condado de Orange	Condado de San Diego	Condado de Santa Barbara	Condado de Shasta	Condado de Sonoma	Condado de Ventura	Condado de Yuba
Total:	213,433	60,464	9,470,085	82,148	132,570	95,067	2,980,221	3,106,393	416,670	168,668	474,635	796,738	70,367
Español	3.31 %	6.18 %	15.83 %	7.56 %	12.58 %	1.08 %	10.13 %	8.65 %	15.30 %	1.13 %	9.18 %	12.20 %	6.52 %
Francés, haitiano o cajún	0.01 %	0.00 %	0.07 %	0.05 %	0.08 %	0.03 %	0.05 %	0.05 %	0.03 %	0.01 %	0.06 %	0.02 %	0.02 %
Alemán u otros idiomas germánicos occidentales:	0.02 %	0.07 %	0.03 %	0.01 %	0.06 %	0.03 %	0.04 %	0.05 %	0.12 %	0.09 %	0.03 %	0.07 %	0.00 %
Ruso, polaco u otro eslavo	0.06 %	0.00 %	0.29 %	0.05 %	0.06 %	0.08 %	0.14 %	0.20 %	0.07 %	0.03 %	0.12 %	0.09 %	0.01 %
Otros indoeuropeos	0.24 %	0.10 %	1.50 %	0.25 %	0.57 %	0.11 %	0.090 %	0.55 %	0.19 %	0.24 %	0.40 %	0.38 %	0.37 %
Coreano:	0.10 %	0.00 %	1.09 %	0.08 %	0.05 %	0.02 %	1.40 %	0.25 %	0.12 %	0.02 %	0.09 %	0.19 %	0.00 %
Chino (incluido el mandarín,	0.16 %	0.02 %	2.43 %	0.17 %	0.27 %	0.16 %	1.52 %	0.77 %	0.59 %	0.21 %	0.39 %	0.42 %	0.03 %
Vietnamita:	0.11 %	0.07 %	0.51 %	0.03 %	0.10 %	0.02 %	3.61 %	0.82 %	0.15 %	0.12 %	0.20 %	0.23 %	0.04 %
Tagalo (incluido el filipino:)	0.11 %	0.21 %	0.76 %	0.10 %	1.24 %	0.04 %	0.48 %	1.05 %	0.44 %	0.08 %	0.14 %	0.49 %	0.17 %
Otras islas de Asia y el Pacífico	1.19 %	0.04 %	0.78 %	0.08 %	0.26 %	0.11 %	0.66 %	0.53 %	0.30 %	0.31 %	0.38 %	0.30 %	1.23 %
Árabe	0.05 %	0.00 %	0.18 %	0.00 %	0.08 %	0.03 %	0.27 %	0.43 %	0.11 %	0.01 %	0.03 %	0.12 %	0.01 %
Otros y no especificados	0.03 %	0.00 %	0.14 %	0.02 %	0.01 %	0.07 %	0.07 %	0.37 %	0.16 %	0.02 %	0.10 %	0.37 %	0.20 %

2. La División de Asistencia Financiera Federal identificó la frecuencia y la importancia de sus vehículos de comunicación de la siguiente manera:

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

i. Teléfono:

1. Frecuencia: de forma puntual, el solicitante puede ponerse en contacto con el programa a través de nuestro centro de llamadas del programa para recibir apoyo para consultas generales o medidas de casos específicos (por ejemplo, reapertura de una solicitud inactiva, solicitud de formulario de participación en el programa, etc.).
2. Importancia: la accesibilidad a través del teléfono se destaca más durante la pandemia. Separado de la agenda de citas, sirve más bien para un propósito. La mayoría de las personas, si no todas, podrían hacer una llamada telefónica.

ii. En persona:

1. Frecuencia: las organizaciones comunitarias (redes de socios locales) programan citas en persona y sin cita previa con su respectiva comunidad para realizar consultas generales, presentar solicitudes y a lo largo de todo el proceso de solicitud, lo que permitió dar servicio a las personas que necesitaban asistencia más inmediata para el alquiler.
2. Importancia: sirve a las comunidades que no tienen acceso a Internet. Sirve para que los clientes puedan hacer sus preguntas.

A continuación, pasa por el proceso de calificación para el programa.

- iii. Escrita: frecuencia e importancia
 - 1. Invitación a presentar una solicitud: recibe una invitación por correo electrónico para solicitar el ERAP; se activa mediante una solicitud presentada por el arrendador
 - 2. Invitación a presentar una solicitud: recibe un aviso en papel para solicitar el ERAP; se activa mediante una solicitud presentada por el arrendador
 - 3. Presentación de la solicitud: recibe un acuse de recibo por correo electrónico del programa sobre la presentación satisfactoria de la solicitud del ERAP.
 - 4. Solicitud de información/documentación: recibe un correo electrónico para proporcionar información adicional según determine el personal de gestión de casos.
 - 5. Aviso de determinación: correo electrónico para notificar la determinación del programa y los detalles de la adjudicación si se aprueba.
 - 6. Invitación a la recertificación: correo electrónico para solicitar la recertificación; se activa en el momento de la aprobación de la solicitud.
 - 7. Presentación de la recertificación: recibe un acuse de recibo por correo electrónico del programa sobre la presentación satisfactoria de la solicitud del ERAP.
 - 8. Recertificación: solicitud de información/documentación: recibe un correo electrónico para proporcionar información adicional según determine el personal de gestión de casos.
 - 9. Aviso de determinación de la recertificación: correo electrónico para notificar la determinación del programa y los detalles de la adjudicación si se aprueba.
- iv. Portales en línea: frecuencia e importancia
 - 1. Punto principal de interacción entre el público y el programa. Una vez establecido un perfil de usuario, el portal en línea sirve como punto de acceso principal para que el solicitante (inquilino o arrendador) presente la solicitud, responda a las tareas que solicitan información o documentación, recupere las notificaciones/formularios del programa y solicite asistencia adicional (recertificación).
 - 2. Accesibilidad
 - 1. La accesibilidad se determina a través de las redes locales. Ellas son las que determinan la accesibilidad y hacen que los portales sean accesibles.
- v. Divulgación/mercadotecnia
 - 1. Mercadotecnia orientada al público
 - 1. Eventos comunitarios para áreas desatendidas. La información se proporcionó junto con la radio, la televisión y otros medios de comunicación.
 - 2. Medios de comunicación
 - 1. Medios sociales
 - 2. Publicidad

3. Radio
 4. Nuevas difusiones
 5. Televisión
3. División de Comunicaciones del HCD

b. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

i. Teléfono:

1. Frecuencia: lo más habitual es que este sea el principal punto de contacto una vez que la persona ha rellenado la encuesta del programa. Se trata de una forma de describir y asistir a los documentos vitales.
2. Importancia: lo más importante es que el teléfono es el principal modo de contacto para los solicitantes.

ii. En persona: Frecuencia

1. N/A

iii. Escrita:

1. Frecuencia: correo electrónico y carta en papel. Común, se utiliza cuando los portales en línea y el teléfono no funcionan correctamente y se utiliza para anunciar el programa a posibles futuros receptores
2. Importancia: cualquier documento del programa tiene que ser firmado, sigue siendo importante.

iv. Portales en línea:

1. Frecuencia: común, todas las solicitudes del programa y los documentos vitales se rellenan y presentan a través de los portales en línea e-grants y DocuSign – Gestores de casos asignados a cada receptor para garantizar la accesibilidad
2. Importancia: alta.
3. Accesibilidad: se lleva a cabo la corrección de la ADA para toda la documentación. Pueden llamar al teléfono de gestión de casos si necesitan más asistencia.

v. Divulgación/mercadotecnia

1. todos los documentos de divulgación están actualmente disponibles en inglés y español, y si cualquier otro idioma alcanza los requisitos del umbral, el proveedor del Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios traducirá a cualquier otro idioma del umbral.
2. Importancia: llevará a cabo la divulgación eventualmente para la nueva subvención, pero no se está llevando a cabo ninguna divulgación en la actualidad.

3. La División de Asistencia Financiera Federal identificó todos los documentos vitales que deben ser, o ya están, traducidos a sus idiomas dentro del umbral identificados:

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

El Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia traduce los siguientes documentos vitales al español:

- i. Solicitud del arrendatario
- ii. Solicitud del arrendador
- iii. Preguntas frecuentes
- iv. Carta del arrendador al arrendatario sobre la reducción del alquiler debido a la COVID-19 en California
- v. Carta al arrendador sobre la reducción del alquiler debido a la COVID-19 en California
- vi. Declaración de dificultades financieras relacionadas con la COVID-19
- vii. Lo más destacado del programa
- viii. Detalles del programa
- ix. Recursos a través de la red de socios locales
- x. Notificación de denegación al arrendador
- xi. Notificación de denegación al inquilino
- xii. Carta de aprobación
- xiii. Asignación de tareas
- xiv. Recordatorios por correo electrónico
- xv. Carta de aprobación de la apelación
- xvi. Carta de denegación de la apelación
- xvii. Notificación de solicitud en proceso
- xviii. Recordatorios de carga de documentos
- xix. Accesibilidad

b. Programa de rehabilitación y reconstrucción de viviendas ocupadas por sus propietarios. El Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios traduce los siguientes documentos vitales al español:

- i. Encuesta
- ii. Solicitud
- iii. Derecho de entrada
- iv. Reconocimiento de fraude
- v. Políticas y procedimientos
- vi. Procedimientos del Departamento de Construcción (Department of Building, DOB)
- vii. Procedimientos de asesoramiento en materia de vivienda (Housing Counseling, HC)
- viii. Pasos de la construcción y responsabilidades del propietario
- ix. Exención de asesoría en materia de vivienda
- x. Declaración jurada de la misma huella
- xi. Formulario de apelación
- xii. Certificaciones para propietarios de viviendas
- xiii. Consentimiento y liberación

4. La División de Asistencia Financiera Federal identificó sus recursos para prestar servicios de idiomas a personas con LEP:

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

- i. Personal bilingüe
 - 1. En la actualidad, este servicio lo presta el personal del proveedor.

El centro de llamadas cuenta con personal bilingüe que apoya a los principales idiomas (chino, inglés, español, tagalo, coreano) definidos en el contrato de servicios. Los agentes reciben formación sobre la política del programa correspondiente y proporcionan a las personas que llaman recursos (información, instrucciones sobre cómo navegar por la solicitud en línea, comprobación del estado, etc.) sobre el programa. Si la persona que llama necesita apoyo en un idioma distinto de la lista de idiomas principales, el proveedor tiene acceso a un servicio de traducción que puede ser conferenciado en cada caso y proporcionar traducciones en tiempo real a la persona que llama.

ii. Servicios del proveedor

1. En la actualidad, este servicio lo presta el personal del proveedor. El centro de llamadas cuenta con personal bilingüe que apoya a los principales idiomas (chino, inglés, español, tagalo, coreano) definidos en el contrato de servicios. Los agentes reciben formación sobre la política del programa correspondiente y proporcionan a las personas que llaman recursos (información, instrucciones sobre cómo navegar por la solicitud en línea, comprobación del estado, etc.) sobre el programa. Si la persona que llama necesita apoyo en un idioma distinto de la lista de idiomas principales, el proveedor tiene acceso a un servicio de traducción que puede ser conferenciado en cada caso y proporcionar traducciones en tiempo real a la persona que llama.

iii. Traducción escrita

1. En la actualidad, este servicio lo presta el personal del proveedor. El centro de llamadas cuenta con personal bilingüe que apoya a los principales idiomas (chino, inglés, español, tagalo, coreano) definidos en el contrato de servicios.

iv. Intérpretes

1. A través de la red de socios locales del programa, las organizaciones comunitarias (Community-Based Organizations, CBO) identificadas conforme a un contrato con nuestro proveedor de la red de socios proporcionan un esfuerzo de divulgación en el idioma basado en la participación de la audiencia. Esto también se apoya en un contrato con un proveedor.

v. ASL

1. El sitio web de la reducción del alquiler en California tiene una pestaña de accesibilidad, que proporciona instrucciones para las personas que tienen limitaciones auditivas o del habla. Pueden ponerse en contacto con un asistente de comunicaciones (Communications Assistant, CA) especialmente formado marcando el 711, y el CA puede retransmitir las conversaciones telefónicas en su nombre.

vi. Avisos/rótulos

1. Las interacciones con el portal web del programa se muestran en uno de los principales idiomas en función de la preferencia de idioma seleccionada por el usuario. Los avisos de elegibilidad del programa y los mensajes SMS también se distribuyen en el idioma que prefiera el usuario.

- vii. Formación
 - 1. El personal del HCD participó en la formación del Programa de Acceso al Idioma y recibió el manual de Asistencia al Idioma como referencia.
- viii. Proceso de quejas establecido
 - 1. El programa ha establecido canales (por ejemplo, la bandeja de entrada del ERAP, los servicios a los electores) para recibir las aportaciones de los participantes en el programa, los representantes legislativos o los grupos de defensa. Las quejas presentadas son revisadas por el personal del programa estatal.
- ix. Supervisar la respuesta a los reclamos
 - 1. El programa ha establecido canales (por ejemplo, la bandeja de entrada del Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia, los servicios a los electores) para recibir las aportaciones de los participantes en el programa, los representantes legislativos o los grupos de defensa. Las quejas presentadas son revisadas por el personal del programa estatal. Dependiendo del resultado del triaje, el caso puede ser escalado/reenviado a una o más de las siguientes medidas:
 - a. Proporcionar las medidas correctivas necesarias en el Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios con el equipo de proveedores.
 - b. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios con el centro de llamadas del proveedor para mejorar la ruta de las llamadas, el acceso al idioma/la disponibilidad del agente en función del volumen o el procedimiento de funcionamiento.
 - c. Revisar y modificar los medios impresos del programa para mejorar el acceso al idioma.
 - d. Revisar y modificar el sitio web del programa para mejorar el acceso al idioma.
- x. Supervisión y actualización del Análisis de Cuatro Factores, incluida la solicitud de información a los beneficiarios de los servicios directos
 - 1. El programa se reúne periódicamente con las jurisdicciones locales (condado/ciudad), las CBO y los grupos de defensa para recibir comentarios sobre el programa y los obstáculos que experimentan sus electores. El programa utilizará esta información para actualizar el Análisis de Cuatro Factores y para mejorar la comunicación del programa con la población a la que sirve.
- xi. Colaboración
 - 1. El programa participa en colaboraciones continuas con las jurisdicciones locales (condado/ciudad) y las CBO conforme a un contrato con el proveedor de la red de asociación. Realiza un esfuerzo de divulgación en un idioma basado en la participación del público. Esto también se apoya en un contrato con un proveedor.

a. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

- i. Personal bilingüe
 - 1. El Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios cuenta actualmente con personal bilingüe en español y mandarín, y el proveedor del Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios dispone de interpretación oral con solicitud previa.
- ii. Servicios del proveedor: el proveedor del Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios, HORNE, proporciona servicios de interpretación oral y traducción escrita para el Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios
- iii. Traducción escrita
 - 1. Todos los documentos vitales del programa están actualmente disponibles en español y se facilitan en otros idiomas con solicitud previa.
- iv. Divulgación eficaz a la comunidad con LEP
 - 1. Intérpretes
 - a. Todo el material de divulgación se proporciona tanto en español como en inglés. Todos los materiales escritos incluyen una página con un rótulo que detalla en 12 idiomas cómo acceder a los materiales del programa en su idioma preferido. Los proveedores de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios (Owner Occupied Rehabilitation and Reconstruction, OOR) también ofrecen servicios de interpretación.
 - 2. ASL
 - a. Nada es en persona, así que el ASL no se lleva a cabo realmente de esa manera. El ASL puede utilizarse por teléfono a través de los servicios de interpretación. Actualmente se utiliza un proveedor para los servicios.
- v. Avisos/rótulos
 - 1. El programa OOR ha desarrollado rótulos en cualquier comunicación escrita y también se está actualizando el sitio web para instruir al público sobre cómo acceder a los servicios de idiomas en los 12 idiomas diferentes al inglés más comunes en los condados atendidos.
- vi. Formación
 - 1. El personal del Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios asistió a la sesión de formación del LAP ofrecida por el HCD.
- vii. Proceso de quejas establecido
 - 1. El Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios enviará cualquier queja a la Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión, y las instrucciones para presentar una queja estarán disponibles en el sitio web del Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios una vez que el LAP esté completo.

- viii. Supervisar la respuesta a los reclamos
 - 1. El Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios mantendrá un registro de todas las reclamaciones sobre el acceso al idioma y la naturaleza de estas para supervisar posibles cambios en el LAP del Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios.
- ix. Supervisión y actualización del Análisis de Cuatro Factores, incluida la solicitud de información a los beneficiarios de los servicios directos
 - 1. El Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios mantendrá un registro de todas las reclamaciones sobre el acceso al idioma y la naturaleza de estas para supervisar posibles cambios en el LAP del Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios.
- x. Colaboración
 - 1. El Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios ha desarrollado previamente asociaciones comunitarias, y debido a la falta de necesidad de interpretación más allá del español para los solicitantes del Programa, este no ha desarrollado asociaciones comunitarias basadas en el idioma. Teniendo en cuenta las auditorías bianuales, el Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios trabajará para desarrollar una asociación comunitaria basada en el idioma si las auditorías demuestran que esto es relevante.

A. PLAN DE ASISTENCIA AL IDIOMA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA AL ALQUILER DE EMERGENCIA/PROGRAMA DE REHABILITACIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE VIVIENDAS OCUPADAS POR SUS PROPIETARIOS (DFFA)

Como resultado del anterior Análisis de Cuatro Factores, la DFFA ha elaborado un Plan de Asistencia al Idioma. Este Plan aborda las necesidades identificadas de las personas con LEP a las que sirve la DFFA, el proceso por el cual esta supervisará y actualizará el LAP.

La DFFA entiende que las medidas que se espera que adopten los programas para cumplir con sus obligaciones en materia de LEP dependen de los resultados del Análisis de Cuatro Factores, incluidos los servicios ofrecidos, el área de servicio, los recursos que se poseen y los costos de las diversas opciones de servicios de idiomas. No obstante, la DFFA debe tomar medidas razonables para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP. El acceso significativo se basa en un criterio de razonabilidad que es flexible y depende de los hechos.

- 1. Los procedimientos que la DFFA utilizará para identificar a las personas con LEP con las que tiene contacto, el tamaño de estas poblaciones y los idiomas de estas.**
 - a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia**
 - i. El Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia utilizará los informes del proveedor para identificar a la población con LEP con la que el programa entra en contacto. El informe también identifica el tamaño de la población y los idiomas de la población con LEP.

b. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

- i. El Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios utilizará la pregunta de preferencia de idioma en nuestra solicitud para identificar a las personas con LEP con las que el programa tiene contacto, el censo se cruza con las áreas atendidas para determinar el tamaño de las poblaciones con LEP, los solicitantes potenciales y los idiomas de las poblaciones con LEP.

2. Puntos y tipos de contacto que la DFFA puede tener con las personas con LEP.

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

- i. El Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia puede tener contacto con personas con LEP a través de los portales de solicitud en línea para arrendadores e inquilinos, a través de llamadas al centro de llamadas o a través del buzón de correo electrónico del programa. El personal bilingüe está disponible en el centro de llamadas para trabajar con las personas para proporcionar asistencia al idioma. El proveedor del programa proporciona servicios de interpretación oral y traducción escrita cuando no hay personal bilingüe disponible o para los idiomas que no están dentro del umbral.

1. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

- i. Teléfono: lo más habitual es que este sea el principal punto de contacto una vez que la persona ha rellenado la encuesta del programa. Se trata de una forma de describir y asistir a los documentos vitales.
- ii. En persona: ninguno
- iii. Por escrito: correo electrónico y carta en papel. Común, se utiliza cuando los portales en línea y el teléfono no funcionan correctamente y se utiliza para anunciar el programa a posibles futuros receptores
- iv. Portales en línea: común, todas las solicitudes del programa y los documentos vitales se rellenan y presentan a través de los portales en línea e-grants y DocuSign – Gestores de casos asignados a cada receptor para garantizar la accesibilidad
- v. Alcance/mercadotecnia: ya se ha realizado la divulgación del programa

3. Formas en las que la DFFA proporcionará asistencia al idioma, y el plan para llegar a las poblaciones con LEP.

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

- i. Se proporciona asistencia al idioma a las poblaciones con LEP a través de nuestro sitio web, del proveedor del centro de llamadas y de nuestros participantes en las redes de socios locales que atienden a las comunidades de su área. El programa seguirá trabajando con estos recursos para proporcionar asistencia al idioma según sea necesario.

b. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

- i. Todo el material de divulgación se proporciona tanto en español como en inglés. Todos los materiales escritos incluyen una página con un rótulo que

detalla en 12 idiomas cómo acceder a los materiales del programa en su idioma preferido. Los proveedores de OOR también ofrecen servicios de interpretación

4. Plan de la DFFA para la formación de los miembros del personal sobre las orientaciones relativas a las personas con LEP y el LAP, incluidas las disposiciones específicas para la formación del personal encargado de supervisar a los subreceptores.

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

- i. El personal de los proveedores recibe formación sobre la política y los procedimientos operativos del programa. El alcance de la formación y el material utilizado se describen con más detalle en el plan de formación del proveedor.
- ii. El personal del HCD participó en la formación del Programa de Acceso al Idioma y recibió el manual de Asistencia al Idioma como referencia.

b. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

- i. El nuevo personal recibirá formación sobre el LAP y el programa acaba de contratar a un representante que habla español para ayudar a las poblaciones que hablan español cuando sea necesario. Además, los proveedores han estado prestando servicios de interpretación de acuerdo con el Plan de Acceso a los Idiomas exigido por el HUD y recibirán formación sobre el Plan de Acceso al Idioma actualizado una vez que esté finalizado.

5. Una lista de los documentos vitales que deben traducirse, los idiomas a los que se traducirán y el calendario de las traducciones.

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

- i. Los documentos vitales del Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia se han traducido a los idiomas identificados como dentro del umbral. Si se identifican documentos adicionales debido a cambios en el programa, el Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia trabajará con el proveedor para implementar los cambios, normalmente en un período de dos semanas.
 1. Solicitud del arrendatario
 2. Solicitud del arrendador
 3. Preguntas frecuentes
 4. Carta del arrendador al arrendatario sobre la reducción del alquiler debido a la COVID-19 en California
 5. Carta al arrendador sobre la reducción del alquiler debido a la COVID-19 en California
 6. Declaración de dificultades financieras relacionadas con la COVID-19
 7. Lo más destacado del programa
 8. Detalles del programa
 9. Recursos a través de la red de socios locales
 10. Notificación de denegación al arrendador
 11. Notificación de denegación al inquilino
 12. Carta de aprobación

13. Asignación de tareas
14. Recordatorios por correo electrónico
15. Carta de aprobación de la apelación
16. Carta de denegación de la apelación
17. Notificación de solicitud en proceso
18. Recordatorios de carga de documentos
19. Accesibilidad

b. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

Los documentos del programa se han traducido al idioma identificado como dentro del umbral (español). Si se identifican documentos adicionales debido a cambios en el programa, el Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios trabajará con el proveedor para implementar los cambios normalmente en un período de dos semanas.

- i. Encuesta
- ii. Solicitud
- iii. Derecho de entrada
- iv. Reconocimiento de fraude
- v. Políticas y procedimientos
- vi. Procedimientos del DOB
- vii. Procedimientos de asesoramiento en materia de vivienda (Housing Counseling, HC)
- viii. Pasos de la construcción y responsabilidades del propietario
- ix. Exención de asesoría en materia de vivienda
- x. Declaración jurada de la misma huella
- xi. Formulario de apelación
- xii. Certificaciones para propietarios de viviendas
- xiii. Consentimiento y liberación
- xiv. Todos han sido ya traducidos al español. Ningún otro idioma alcanza los requisitos del umbral y se traducirá a idiomas alternativos si se solicita en un plazo de cinco días hábiles.

6. El plan de la DFFA para traducir los materiales informativos que detallan los servicios y las actividades proporcionadas a los beneficiarios y el plan de la DFFA para proporcionar avisos debidamente traducidos a las personas con LEP.

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

- i. El Programa ha traducido materiales informativos que detallan los servicios y las actividades que se ofrecen a los beneficiarios del Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia. Si se identifica información adicional que deba ser traducida, el Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia trabajará con el proveedor para implementar los cambios, normalmente en un período de dos semanas.

b. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

- i. Los documentos vitales están traducidos al español, que es el único idioma dentro del umbral. Además, el Programa de Rehabilitación y

Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios cuenta con un rótulo en los 12 idiomas más comunes que no son el inglés y que se incluye en todas las comunicaciones escritas. Asimismo, el sitio web del Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios incluirá estos rótulos y ya cuenta con la función de traducción de Google

7. Plan de la DFFA para proveer intérpretes para reuniones grandes, medianas, pequeñas y personales.

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

- i. El Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia dispone de servicios de interpretación oral y de traducción escrita a través del centro de llamadas del proveedor, al que se puede acceder en función de las necesidades. El Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia también utiliza las redes de socios locales que pueden apoyar los diferentes servicios de idiomas con su personal interno.

b. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

- i. El proveedor proporciona servicios de interpretación telefónica para reuniones de cualquier tamaño.

8. Plan de la DFFA para desarrollar recursos comunitarios, asociaciones y otras relaciones que ayuden a la prestación de servicios de idiomas.

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

- i. El Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia trabaja con el personal de la red de socios locales para ayudar con los diferentes idiomas dentro de sus comunidades. La red de socios locales (Local Partner Network, LPN) puede ayudar a las personas con LEP a solicitar la asistencia del programa, a presentar la documentación de apoyo, a hacer un seguimiento del estado de la solicitud y a apelar una decisión del programa.

b. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

- i. El Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios ha desarrollado previamente asociaciones comunitarias, y debido a la falta de necesidad de interpretación para los solicitantes del Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios, no se han desarrollado asociaciones comunitarias basadas en el idioma. Teniendo en cuenta las auditorías bianuales, el Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios trabajará para desarrollar una asociación comunitaria basada en el idioma si las auditorías demuestran que esto es relevante.

9. Plan de la DFFA para la supervisión y la actualización del LAP.

a. Programa de asistencia al alquiler de emergencia

- i. El Programa de Asistencia al Alquiler de Emergencia supervisará el LAP cada.

seis meses y realizará los ajustes necesarios en función de los cambios del programa, según sea necesario

b. Programa de Rehabilitación y Reconstrucción de Viviendas Ocupadas por sus Propietarios

- i. Auditorías trimestrales del LAP para determinar si los nuevos idiomas alcanzan el umbral de idiomas.

RECLAMOS

Si cree que se le han negado los beneficios de este Plan de Asistencia al Idioma, puede presentar un reclamo por escrito enviando un correo electrónico a la Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión al DEI@hcd.ca.gov.

Cualquier persona que considere que no se ha cumplido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, Título 42 del Código de Estados Unidos (United States Code U.S.C.) sección 2000(d) y los reglamentos de la Orden Ejecutiva 13166, puede presentar un reclamo directamente al subsecretario de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades en la siguiente dirección (o según indique el HUD):

Office of Fair Housing and Equal Opportunity
U. S. Department of Housing and Urban Development 400 State Avenue
Kansas City, Kansas 66101-2406

Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de California

Análisis de Cuatro Factores de la División de Asistencia Financiera del Estado

PROPÓSITO

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (HCD) de California se adhiere a todas las leyes estatales y federales relativas al acceso al idioma, incluidos, entre otros, el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, la Ley de Enmiendas de 2008 a la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, la Orden Ejecutiva 131166, la Ley de Derechos Civiles de California (Ley de Derechos Civiles Unruh), la Ley Dymally Alatorre y la sección 11135 del Código de Gobierno. El propósito de este documento es identificar ante el personal y el público las subdirecciones y secciones de la División de Asistencia Financiera del Estado que prestan servicios de acceso al idioma, así como las razones y los métodos por los que se prestan estos servicios.

PROGRAMA: ANTECEDENTES DE LA GESTIÓN DE LAS SUBVENCIONES ESTATALES

El propósito de Gestión de Subvenciones Estatales es facilitar oportunidades de vivienda asequible y financieramente responsable para todos los californianos, desembolsando fondos y confirmando el cumplimiento de los programas estatales.

PROGRAMA: ANTECEDENTES DE LA OFICINA DE SERVICIOS A LOS MIGRANTES

Cada año, durante la temporada de siembra y cosecha de verano, de abril a octubre, los trabajadores agrícolas y sus familias emigran de sus hogares (predominantemente de México, Texas y Arizona) para trabajar en los campos y las fábricas de conservas de California. Esta repentina afluencia de hogares familiares a las áreas rurales de California supuso una presión considerable sobre el ya sobrecargado mercado local de viviendas asequibles. Las familias que no podían permitirse ningún tipo de vivienda acababan viviendo en los lechos de los arroyos o en los huertos en sus autos o en viviendas improvisadas al estilo de las chozas, sin cañerías interiores, electricidad o sistemas de alcantarillado.

Fueron estas condiciones de vida insalubres las que impulsaron a Edmund G. Brown, gobernador del estado de California, en colaboración con el gobierno de EE. UU., a desarrollar y establecer centros de alojamiento para migrantes en toda California a principios de la década de 1960. La Oficina de Servicios para Migrantes (Office of Migrant Services, OMS) fue creada por el Estado y el Departamento de Trabajo de EE. UU. en 1965 para atender las necesidades de vivienda de las familias de trabajadores agrícolas migrantes de California.

PROGRAMA: ANTECEDENTES DE LA GESTIÓN DE ACTIVOS Y EL CUMPLIMIENTO DE PROGRAMAS DE PRÉSTAMOS (CALDAP, CHAP, CHRP, DPRLP, HOME, MPROP, SERA)

HOME: es un programa de préstamos financiado por el gobierno federal para que los hogares puedan comprar su propia casa.

Todos los demás programas que se enumeran a continuación son programas de préstamos financiados por el Estado para que las familias puedan comprar su propia casa o casa móvil o pagar la reparación de su casa dañada por un desastre natural. Los siete programas de préstamos y el número aproximado de préstamos actualmente activos cuyo cumplimiento lo está supervisando el HCD son:

- 1) Programa de Asistencia para Desastres de California (California Disaster Assistance Program, CALDAP) (148): este programa fue diseñado para proporcionar financiación de "último recurso" para las necesidades insatisfechas de rehabilitación de viviendas de los propietarios de viviendas unifamiliares cuya propiedad sufrió daños por un desastre natural proclamado por el gobernador.
- 2) Programa de Asistencia para la Adquisición de Viviendas de California (California Homeownership Assistance Program, CHAP) (25): la meta de este programa era ayudar a los compradores primerizos a adquirir una vivienda.
- 3) Programa de Rehabilitación de Viviendas de California – propiedad (California Housing Rehabilitation Program – ownership, CHRP-O) (92): diseñado para ayudar a los propietarios de viviendas de bajos ingresos con proyectos de rehabilitación.
- 4) Programa de Préstamos para la Rehabilitación con Pago Diferido (Deferred Payment Rehabilitation Loan Program, DPRLP) (34): diseñado para ayudar a los propietarios de viviendas con bajos ingresos en proyectos de rehabilitación.
- 5) HOME (600): ayuda a las ciudades, los condados, los desarrolladores y las organizaciones comunitarias de desarrollo de la vivienda sin fines de lucro a crear y mantener viviendas asequibles en propiedad.
- 6) Programa de Propiedad de Residentes de Parques de Casas Móviles (Mobilehome Park Resident Ownership Program, MPROP) (86): diseñado para ayudar a los hogares de bajos ingresos a comprar una casa móvil y una parcela en la que residir como su residencia principal. Este es el único programa en el que algunos de los documentos del préstamo requieren un pago mensual obligatorio.
- 7) Asistencia Estatal para la Rehabilitación por Terremotos (State Earthquake Rehabilitation Assistance, SERA) - propiedad (34): diseñada para cubrir las necesidades no satisfechas de rehabilitación de viviendas de los propietarios de viviendas unifamiliares cuya propiedad sufrió daños por un terremoto.

Número total de préstamos: 1,029 (se presume que aproximadamente el 20 por ciento de estos prestatarios hablan inglés con dominio limitado, es decir, 205 hogares)

CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE DOMINIO LIMITADO DEL INGLÉS

¿QUIÉN DEBE CUMPLIR?

De acuerdo con la Orden Ejecutiva 13166, el requisito de acceso significativo del Título VI, los reglamentos del Título VI y el Análisis de Cuatro Factores establecido en la Guía revisada sobre dominio limitado del inglés (LEP) del Departamento de Justicia (DOJ), 67 FR 117 (18 de junio de 2002), se aplican a los programas y actividades de las agencias federales, incluido el HCD. La asistencia financiera federal incluye subvenciones, acuerdos de cooperación, formación y uso de equipos, donaciones de propiedades excedentes y otras ayudas. Todos los programas y operaciones de las entidades que reciben fondos o asistencias federales (receptores y subreceptores) incluyen:

- Agencias estatales
- Agencias locales
- Entidades privadas y sin fines de lucro
- Todos los programas y operaciones del gobierno federal

Todos los empleados deben garantizar que el público sea tratado con dignidad y respeto, identificar las necesidades de idioma de los clientes del HCD y utilizar los recursos bilingües disponibles para ayudar a los clientes, cuando sea necesario.

DETERMINAR LA NECESIDAD: ANÁLISIS DE CUATRO FACTORES

1. La División de Asistencia Financiera del Estado participó en la encuesta de idiomas Dymally- Alatorre 2020. Durante este período de encuesta obtuvieron los siguientes datos:
 - a. **Gestión de subvenciones estatales (SGM)**
 - i. La subvención Joe Serna Farmworker Home ha sido heredada recientemente de Gestión de Activos y Cumplimiento, y ahora gestiona una población con un 98 % de personas que hablan español, que son atendidas principalmente en español por el personal de Gestión de Subvenciones Estatales (State Grant Management, SGM). Las cartas de certificación se envían anualmente en español y hay dos representantes disponibles por teléfono para responder a otras preguntas. La demanda actual se satisface con dos representantes bilingües. Para todos los demás programas bajo la gestión de subvenciones estatales se utilizarán los datos del censo para determinar si se necesitan idiomas adicionales.
 - b. **Oficina de servicios para migrantes**
 - i. La Oficina de Servicios para Migrantes utiliza los datos de la encuesta de idiomas Dymally- Alatorre, y el programa alcanzó el umbral del cinco por ciento en español.
 - c. **Gestión de activos y cumplimiento**
 - i. Encuesta bienal y basada en las respuestas anuales históricas a la carta anual de enero que la Gestión de Activos y Cumplimiento (Asset Management and Compliance, AMC) envía a los prestatarios de préstamos para viviendas unifamiliares cada mes de enero. Calculamos que el 20 por ciento del total de cada uno de los siete programas de préstamos mencionados son personas y hogares con LEP. Aproximadamente el 20 por ciento se identifica como competente en español, además de su capacidad de hablar inglés. La AMC envía anualmente a todos los prestatarios una carta en enero y un formulario de verificación anual (Annual Verification, AV), tanto en inglés como en español. Pedimos a todos los prestatarios que rellenen la AV, la firmen y la devuelvan a la AMC en el sobre con su dirección. Según el idioma que elijan para rellenar la AV cuando la devuelvan, hemos calculado que el 20 por ciento de nuestros prestatarios hablan mejor el español que el inglés.
2. La División de Asistencia Financiera del Estado identificó su vehículo de comunicación. Identificaron sus vehículos de comunicación de la siguiente manera:
 - a. **Gestión de subvenciones estatales**
 - i. Teléfono
 1. Frecuencia: estacionalidad alta para el programa de subvenciones a la vivienda de los trabajadores agrícolas. La temporada es inconsistente, pero está programada para el segundo trimestre de cada año.
 2. Importancia: alta
 - ii. En persona:
 1. N/A
 - iii. Escrita:
 1. Frecuencia: estacionalidad alta para el programa de subvenciones a la vivienda de los trabajadores agrícolas. La temporada es

inconsistente, pero está programada para el segundo trimestre de cada año.

2. Importancia: alta
- iv. Portales en línea
 1. Frecuencia: rara vez se utiliza
 2. Importancia: baja
- v. Divulgación/mercadotecnia
 1. N/A

b. Oficina de servicios para migrantes

- i. Teléfono
 1. Frecuencia: rara vez se trata con personas fuera de los centros de migrantes.
 2. Importancia: la importancia de la comunicación varía. Las llamadas telefónicas de las personas solo llegan a la OMS si no tratan con el gerente del centro.
- ii. En persona:
 1. Frecuencia: rara vez se trata con personas a no ser que se trate de inspecciones del sitio.
 2. Importancia: la importancia de la comunicación varía.
- iii. Escrita:
 1. Frecuencia: la comunicación escrita solo pasa por los gerentes de los centros. Solo nos ocupamos de la comunicación escrita si se ha presentado un reclamo.
 2. Importancia: la importancia de la comunicación varía según la situación. La mayor parte de la comunicación pasa por el gerente del centro.
- iv. Portales en línea
 1. No utilizamos portales en línea. La información encontrada en Internet sería todo lo que hay.
- v. Divulgación/mercadotecnia
 1. No utilizamos la divulgación/mercadotecnia.

c. Gestión de activos y cumplimiento

- i. Teléfono
 1. Ofrecemos un número de teléfono público gratuito (866-999-3913) que tiene un mensaje para elegir el "1" para los que hablan inglés y el "2" para los que hablan español. La AMC tiene 5 HCD Rep-II (3 son bilingües español/inglés) para cubrir las llamadas entrantes. Disponemos de un buzón de correo electrónico (Homeownerloan@hcd.ca.gov) desde el que podemos aceptar los documentos solicitados y las peticiones de servicio de atención al cliente. Enviamos **anualmente** una carta de saldo de préstamo en enero, con un cuestionario de verificación anual (AV) que pedimos a todos los prestatarios que completen, firmen y envíen de vuelta al HCD. La carta de saldo de préstamo de enero y la verificación anual se envían a todos los prestatarios tanto en español como en inglés.
 2. Es importante que los prestatarios respondan afirmativamente a la Gestión de Activos y Cumplimiento, para que determinen si el hogar puede seguir beneficiándose del programa de préstamos de pago diferido o se determine, por falta de respuesta, o por otra

medida, que ha causado un incumplimiento en el préstamo. Si Gestión de Activos y Cumplimiento determina que se ha producido un incumplimiento, entonces Gestión de Activos y Cumplimiento puede buscar un remedio, incluyendo el reclamo del préstamo. Por lo tanto, la comunicación por teléfono es importante como medio para recuperar esta información.

3. Las preguntas que se hacen a cada prestatario en la verificación anual se centran en los principales requisitos del cumplimiento de los préstamos, incluyendo:
 - i. El prestatario reside en la propiedad con el embargo del HCD como su residencia principal
 - ii. El prestatario está al corriente de los impuestos sobre la propiedad
 - iii. El prestatario está al corriente de todos los demás embargos
 - iv. El prestatario tiene un seguro de vivienda que cumple con los requisitos de seguro del HCD, como nombrar al departamento como beneficiario de pérdidas del prestamista.
 - v. El prestatario está al corriente de las cuotas anuales de la asociación de casas móviles.
 - vi. El prestatario no ha ejecutado ninguna nueva deuda que cree un embargo sobre la propiedad, sin la aprobación previa por escrito del departamento.
4. Frecuencia: solo se utiliza una o dos veces al año durante febrero y marzo.
 - i. En persona:
 1. La información que se transmite entre personas es importante.
 2. Rara vez se presta un servicio de atención al cliente en persona, pero ha ocurrido en algún caso.
 - ii. Escrita:
 1. La carta de enero y el formulario de verificación anual que la acompaña se envían dos veces al año, tanto en inglés como en español. Inicialmente se envía en enero porque la carta contiene el saldo de su préstamo principal y los intereses devengados hasta el 31 de diciembre del año anterior. A continuación, enviamos la misma carta y AV por segunda vez, una vez transcurrido el plazo del primer envío (1 de abril) a quienes no respondieron al primer envío. Cada vez que la AMC envía cartas, recibimos un pico de llamadas entrantes, correos electrónicos y AV completadas e incompletas.
 2. Toda comunicación escrita es importante.
 3. Frecuencia: solo se utiliza una o dos veces al año durante febrero y marzo.
 - iii. Portales en línea
 1. No disponible.
 - iv. Divulgación/mercadotecnia
 1. Nuestra única actividad de divulgación, además de la carta de enero, es una carta dirigida a los actuales prestatarios en la que les pedimos que nos faciliten una nueva dirección postal y otros

- datos de contacto si no nos hemos comunicado con ellos durante al menos dos años seguidos. No realizamos actividades de divulgación a los hogares que no tienen ya un préstamo con el HCD. La plantilla de la carta utilizada en este caso no está actualmente traducida al español ni tiene un rótulo.
2. Toda la documentación que se envía es importante.
 3. Frecuencia: solo se utiliza una o dos veces al año durante febrero y marzo.
3. La División de Asistencia Financiera del Estado identificó todos los documentos vitales que deben ser, o ya están, traducidos al español (el español es el único idioma dentro del umbral que los programas cumplieron):
- a. Gestión de subvenciones estatales**
 - i. Documentos de la encuesta de certificación
 - ii. Preguntas frecuentes
 - iii. Accesibilidad
 - b. Oficina de servicios para migrantes**
 - i. Contratos de alquiler de viviendas para migrantes
 - ii. Avisos relacionados con la salud y la seguridad, es decir, protocolos de distanciamiento social y boletines.
 - iii. Avisos relacionados con las operaciones no estacionales de vivienda de migrantes, es decir, solicitudes de prórroga, elegibilidad de prórroga, etc.
 - iv. Programas de las reuniones de las partes interesadas, presentaciones, etc.
 - v. Manuales para residentes
 - vi. Correspondencia a los residentes o al público
 - c. Gestión de activos y cumplimiento**
 - i. Carta de enero que contiene una declaración de saldo del préstamo.
 - ii. Un formulario de verificación anual (AV).
 - iii. La documentación de respaldo solicitada por la AMC en la AV para que el prestatario la envíe de vuelta puede ser la siguiente:
 1. primera declaración mensual del prestamista
 2. prueba del seguro de hogar
 3. prueba de que los impuestos sobre la propiedad están al día
 4. prueba de que las cuotas de la asociación de casas móviles están al día
 5. todos los documentos enumerados en el punto iii están en inglés y no se facilitan en otro idioma, principalmente porque proceden de otra agencia gubernamental o empresa.
 - iv. Los documentos que los prestatarios pueden pedirnos que les enviemos en relación con su préstamo pueden ser los siguientes:
 1. pagaré del prestatario
 2. escritura de fideicomiso del prestatario
 3. acuerdo de préstamo (o de regulación) del prestatario
 4. Carta de requerimiento de pago
 5. la reconducción del préstamo por parte del prestatario, una vez pagado en su totalidad

4. La División de Asistencia Financiera del Estado identificó sus recursos para prestar servicios de idiomas a personas con LEP:

a. Gestión de subvenciones estatales

- i. Personal bilingüe
 - 1. La Gestión de Subvenciones del Estado utiliza personal bilingüe.
- ii. Servicios del proveedor
 - 1. La Gestión de Subvenciones del Estado utiliza los servicios del proveedor del HCD que proporcionan asistencia en idiomas distintos del español y servicios de traducción escrita.
- iii. Traducción escrita
 - 1. La Gestión de Subvenciones del Estado utiliza servicios de traducción escrita, excepto para el programa de subvenciones a la vivienda de los trabajadores agrícolas.
- iv. ASL
 - 1. La Gestión de Subvenciones del Estado utiliza servicios de interpretación de ASL.
- v. Avisos/rótulos
 - 1. La Gestión de Subvenciones del Estado no utiliza avisos o rótulos.
- vi. Formación
 - 1. La Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) ofrece formación para el HCD. Todos los empleados del departamento están formados en su obligación de prestar servicios de idiomas.
- vii. Proceso de quejas establecido
 - 1. Se utiliza la bandeja de entrada de la Unidad de DEI (DEI@hcd.ca.gov)
- viii. Supervisar la respuesta a los reclamos
 - 1. Gestionado por personal bilingüe
- ix. Supervisión y actualización del Análisis de Cuatro Factores, incluida la solicitud de información a los beneficiarios de los servicios directos
 - 1. No se nombra ni se dirige actualmente a un grupo o personal específico
- x. Colaboración
 - 1. El programa sigue presentando al personal bilingüe en las reuniones para recordar a todas las unidades el recurso disponible en caso de que se necesite asistencia por escrito o verbalmente. Como participante del Departamento de Asuntos Sociales y Familiares (Department of Social and Family Affairs, DSFA), también ha proporcionado recursos a las unidades disponibles en Inside HCD para el personal bilingüe de varios idiomas.

b. Oficina de servicios para migrantes

- i. Personal bilingüe
 - 1. La Oficina de Servicios para Migrantes utiliza personal bilingüe.
- ii. Servicios del proveedor
 - 1. La Oficina de Servicios para Migrantes utiliza los servicios del proveedor del HCD.
- iii. Traducción escrita
 - 1. La Oficina de Servicios para Migrantes utiliza la traducción escrita.
- iv. ASL

1. La Oficina de Servicios para Migrantes no utiliza la interpretación de ASL.
- v. Avisos/rótulos
 1. No lo hacemos. Los servicios de idiomas son proporcionados por personal bilingüe dentro del programa de la Oficina de Servicios para Migrantes si es necesario
- vi. Formación
 1. La Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) ofrece formación para el HCD. Todos los empleados del departamento están formados en su obligación de prestar servicios de idiomas.
- vii. Proceso de quejas establecido
 1. Se utiliza la bandeja de entrada de la Unidad de DEI (DEI@hcd.ca.gov)
- viii. Supervisar la respuesta a los reclamos
 1. Los reclamos son atendidos por personal bilingüe en los centros de migrantes
- ix. Supervisión y actualización del Análisis de Cuatro Factores, incluida la solicitud de información a los beneficiarios de los servicios directos
 1. Los servicios son prestados por personal exclusivamente bilingüe. La mayor parte de la comunicación pasa por el gerente del centro.
- x. Colaboración
 1. No hay ninguna. El programa ya cuenta con personal bilingüe

c. Gestión de activos y cumplimiento

- i. Personal bilingüe
 1. Gestión de Activos y Cumplimiento utiliza personal bilingüe.
- ii. Servicios del proveedor
 1. Gestión de Activos y Cumplimiento utiliza los servicios del proveedor del HCD.
- iii. Traducción escrita
 1. Gestión de Activos y Cumplimiento utiliza servicios de traducción escrita.
- iv. ASL
 1. Gestión de Activos y Cumplimiento no utiliza servicios de interpretación de ASL.
- v. Avisos/rótulos
 1. No lo hacemos. El personal bilingüe del programa de Gestión de Activos y Cumplimiento presta servicios de idiomas si es necesario
- vi. Formación
 1. El personal está obligado a asistir a la formación anual en materia de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) impartida por la Unidad de DEI, dependiente de la Oficina de Desarrollo Organizativo. El personal bilingüe recién contratado recibe formación del personal bilingüe actual y del gerente del Equipo de Propietarios.
- vii. Proceso de quejas establecido
 1. Se utiliza la bandeja de entrada de la Unidad de DEI (DEI@hcd.ca.gov)
- viii. Supervisar la respuesta a los reclamos
 1. Los servicios son prestados por las tres personas bilingües de

- una plantilla de cinco personas. Toda la comunicación pasa por los cinco miembros de la plantilla y se reúnen todos los lunes para "transmitir" los problemas de carga de trabajo, las peticiones o los reclamos especiales de los clientes y las solicitudes de asistencia del gerente o de formación
- ix. Supervisión y actualización del Análisis de Cuatro Factores, incluida la solicitud de información a los beneficiarios de los servicios directos
 - 1. Los servicios son prestados por las tres personas bilingües de una plantilla de cinco personas. Toda la comunicación pasa por los cinco miembros de la plantilla y se reúnen todos los lunes para "transmitir" los problemas de carga de trabajo, las peticiones o los reclamos especiales de los clientes y las solicitudes de asistencia del gerente o de formación.
 - x. Colaboración
 - 1. El personal ha recibido información sobre cómo ponerse en contacto con los servicios de interpretación contratados por el HCD para que ayuden a traducir otros idiomas además del español. El personal bilingüe también proporciona servicios bilingües a las unidades disponibles en Inside HCD si la necesidad es de español.

A. PLAN DE ASISTENCIA AL IDIOMA DE Gestión de Subvenciones Estatales/Oficina de Servicios para Migrantes/Gestión de Activos y Cumplimiento (DSFA)

Como resultado del anterior Análisis de Cuatro Factores, el DSFA ha elaborado un Plan de Asistencia al Idioma. Este Plan aborda las necesidades identificadas de las personas con LEP a las que sirven los programas, el proceso por el cual los programas supervisarán y actualizarán el LAP.

El DSFA entiende que las medidas que se espera que adopten sus programas y su personal para cumplir con sus obligaciones en materia de LEP dependen de los resultados del Análisis de Cuatro Factores, incluidos los servicios, el área de servicio, los recursos que procesan los programas y los costos de las diversas opciones de servicios de idiomas. No obstante, el DSFA debe tomar medidas razonables para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP. El acceso significativo se basa en un criterio de razonabilidad que es flexible y depende de los hechos.

Como resultado del anterior Análisis de Cuatro Factores, los programas del DSFA han elaborado un Plan de Asistencia al Idioma. Este Plan aborda las necesidades identificadas de las personas con LEP a las que sirve el DSFA, y el proceso por el cual el DSFA supervisaré y actualizará el LAP.

- 1. Los procedimientos que el DSFA utilizará para identificar a las personas con LEP con las que los representantes del DSFA tienen contacto, el tamaño de estas poblaciones y los idiomas de estas.**
 - a. Gestión de subvenciones estatales**
 - i. Principalmente para identificar la solicitud y la asistencia al idioma que se necesita. Si es en español, se mantendrá interno, en caso de ser un idioma diferente, que no ha sido ninguno hasta este momento, se escalará a los recursos y contactos de la lista de personal interno bilingüe.

b. Oficina de servicios para migrantes

- i. El programa ya cuenta con personal bilingüe para atender a la población con LEP
- ii. El plan de divulgación consiste en que la información sobre la disponibilidad del personal bilingüe se incluya en toda la correspondencia dirigida a los trabajadores y residentes de los centros de vivienda para migrantes, y que se publique en la página web de la OMS.

c. Gestión de activos y cumplimiento

- i. Ofrecemos un número de teléfono público gratuito (866-999-3913) que tiene un mensaje para elegir el "1" para los que hablan inglés y el "2" para los que hablan español. La AMC tiene cinco HCD Rep-II (tres son bilingües español/inglés) para cubrir las llamadas entrantes.
- ii. Disponemos de un buzón de correo electrónico (Homeownerloan@hcd.ca.gov) desde el que podemos aceptar los documentos solicitados y las peticiones de servicio de atención al cliente.
- iii. Enviamos **anualmente** una carta de saldo de préstamo en enero, con un cuestionario de verificación anual (AV) que pedimos a todos los prestatarios que completen, firmen y envíen de vuelta al HCD. La carta de saldo de préstamo de enero y la AV se envían a todos los prestatarios tanto en español como en inglés.
 1. El plan de divulgación de la AMC incluye la notificación en la carta de enero de que los servicios bilingües están disponibles a través de la línea telefónica para propietarios de viviendas, así como información similar que se publicará en la página web de la AMC a medida que esta se actualice durante el año 2022 (consulte el punto N.º 6C a continuación).
- iv. A medida que se cierran nuevos préstamos y los expedientes de préstamos se transfieren de la subdirección de cierre de préstamos a la AMC, se añaden a nuestra base de datos y a la lista de correo anual.

4. Plan del DSFA para la formación de los miembros del personal sobre las orientaciones relativas a las personas con LEP y el LAP, incluidas las disposiciones específicas para la formación del personal encargado de supervisar a los subreceptores.

a. Gestión de subvenciones estatales

- i. La Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) ofrece formación para el HCD. Todos los empleados del departamento están formados en su obligación de prestar servicios de idiomas.

b. Oficina de servicios para migrantes

- i. La Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) ofrece formación para el HCD. Todos los empleados del departamento están formados en su obligación de prestar servicios de idiomas.

c. Gestión de activos y cumplimiento

- i. El personal está obligado a asistir a la formación anual sobre responsabilidades en materia de acceso a los idiomas que imparte la Unidad de DEI, dependiente de la Oficina de Desarrollo Organizativo.
- ii. El personal bilingüe recién contratado es formado por el personal bilingüe actual, con las expectativas establecidas por el gerente del Equipo de Propietarios.

5. Una lista de los documentos vitales que deben traducirse, los idiomas a los que se traducirán y el calendario de las traducciones.

a. Gestión de subvenciones estatales

- i. ninguno

b. Oficina de servicios para migrantes

- i. Todos los documentos vitales ya están traducidos y son los siguientes:
 1. Contratos de alquiler de viviendas para migrantes
 2. Avisos relacionados con la salud y la seguridad, es decir, protocolos de distanciamiento social y boletines.
 3. Avisos relacionados con las operaciones no estacionales de vivienda de migrantes, es decir, solicitudes de prórroga, elegibilidad de prórroga, etc.
 4. Programas de las reuniones de las partes interesadas, presentaciones, etc.
 5. Manuales para residentes
 6. Correspondencia de los residentes o del público

c. Gestión de activos y cumplimiento

- i. Los documentos vitales enumerados en los N.º 1, N.º 2 y N.º 3 ya están traducidos y son los siguientes -
 1. Carta de enero, con estado de cuentas
 2. Formulario de verificación anual
 3. Cartas de seguimiento personalizadas para solicitar requisitos específicos que no se cumplieron en la primera respuesta del prestatario.
 4. El modelo de carta de seguimiento dirigida a los prestatarios para pedirles una nueva dirección postal u otra información de contacto por haber recibido correo de devolución o por no haber respondido durante dos años consecutivos debe traducirse al español, y quizás se le añada un rótulo. Es hora de que esto se haga: tentativamente antes del 31 de diciembre de 2022.

6. El plan del DSFA para traducir los materiales informativos que detallan los servicios y las actividades proporcionadas a los beneficiarios y el plan del DSFA para proporcionar avisos debidamente traducidos a las personas con LEP.

a. Gestión de subvenciones estatales

- i. Se utilizan los servicios del proveedor de intérpretes cuando se solicite.

b. Oficina de servicios para migrantes

- i. Los documentos ya están traducidos

c. Gestión de activos y cumplimiento

- i. Los documentos personalizados que se envían directamente a los prestatarios individuales ya están traducidos.
- ii. El sitio web del HCD nunca ha creado una página web en el sitio web del departamento dedicada exclusivamente a los programas de préstamos y subvenciones para propietarios de viviendas que se comunican directamente con los beneficiarios. Esto podría ser otro componente del plan de comunicación y divulgación y conducir a la mejora de los índices de respuesta de nuestra AV. A medida que se actualice la página web de la AMC durante 2022, se solicitará esta recomendación a la división de tecnología de la información (Information Technology, IT) y a la unidad de comunicaciones.
- iii. En la actualidad, no hay folletos o panfletos de mercadotecnia que se utilicen en la supervisión a largo plazo o en los préstamos y subvenciones existentes.

7. Plan del DSFA para proveer intérpretes para reuniones grandes, medianas, pequeñas y personales.

a. Gestión de subvenciones estatales

- i. Se utilizan los servicios del proveedor de intérpretes cuando se solicite.

b. Oficina de servicios para migrantes

- i. La Oficina de Servicios para Migrantes ya cuenta con personal bilingüe que presta servicios de idiomas.

c. Gestión de activos y cumplimiento

- i. Nunca ha sido necesario desarrollar un plan de reuniones presenciales ni para grupos ni para personas, independientemente del idioma utilizado por los prestatarios. Las reuniones en persona nunca se consideraron ideales, incluso antes de que comenzaran las restricciones de la COVID-19, porque la mayoría de nuestros prestatarios viven a más de 100 o 200 millas de Sacramento, donde se encuentra el Equipo de Propietarios.

8. Plan de la DFFA para desarrollar recursos comunitarios, asociaciones y otras relaciones que ayuden a la prestación de servicios de idiomas.

- a. **Gestión de subvenciones estatales**
 - i. No hay plan actual

- b. **Oficina de servicios para migrantes**
 - i. No hay ningún plan

- c. **Gestión de activos y cumplimiento**
 - i. No es necesario un plan en este momento de supervisión a largo plazo.

9. Plan del DSFA para la supervisión y la actualización del LAP.

- a. **Gestión de subvenciones estatales**
 - i. No hay plan actual

- b. **Oficina de servicios para migrantes**
 - i. No hay ningún plan

- c. **Gestión de activos y cumplimiento**
 - i. La AMC se apoyará en el liderazgo y la asesoría de la Unidad de DEI para actualizar el LAP.

RECLAMOS

Si cree que se le han negado los beneficios de este Plan de Asistencia al Idioma, puede presentar un reclamo por escrito enviando un correo electrónico a la Unidad de Diversidad, Equidad e Inclusión al DEI@hcd.ca.gov.

Cualquier persona que considere que no se ha cumplido el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, Título 42 del Código de Estados Unidos (United States Code U.S.C.) sección 2000(d) y los reglamentos de la Orden Ejecutiva 13166, puede presentar un reclamo directamente al subsecretario de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades en la siguiente dirección (o según indique el HUD):

Office of Fair Housing and Equal Opportunity
U. S. Department of Housing and Urban Development
400 State Avenue
Kansas City, Kansas 66101-2406