



Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de la Ciudad de Tucson Plan de Acceso al Idioma (LAP)

Aprobado por la Junta de Comisionados el _____

I. Introducción

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (HCD) de la Ciudad de Tucson ofrece diferentes programas de vivienda, fondos y servicios a los residentes de Tucson, que incluyen:

- División de Vivienda – Opera programas de vivienda subsidiada, incluyendo los programas de asistencia de alquiler, tanto de propiedad de la Ciudad como de los inquilinos. Esos programas incluyen la Vivienda Pública de Bajos Ingresos, el programa de Voucher para la Elección de Vivienda, el programa de Vivienda de Apoyo a los Veteranos, el programa de Unificación Familiar, los programas para Discapacitados y No Ancianos, los Voucher para Vivienda de Emergencia, Rehabilitación Moderada y Vivienda para Personas con AIDS. Además, la Ciudad de Tucson, a través de un acuerdo de consorcio, opera el Programa de Voucher para Elección de Vivienda para el Condado de Pima.
- División de Planificación y Desarrollo Comunitario (PCD) – La Ciudad de Tucson recibe una asignación anual de derecho del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. (HUD), del Subsidio en Bloque de Desarrollo Comunitario (CDBG), del Subsidio de Soluciones de Emergencia (ESG), Oportunidades de Vivienda para Personas con SIDA (HOPWA) y Programas HOME de Alianza de Inversión (HOME). A través de estos programas y del Fondo General local para el Programa de Servicios Humanos, el personal de PCD supervisa la financiación de los programas operados por proveedores comunitarios. Esta división también opera los programas de rehabilitación de propietarios, mitigación de pintura a base de plomo y modificación de accesibilidad a la vivienda para propietarios de bajos ingresos. Esta división también sirve como el Solicitante Colaborativo de Continuidad de la Atención del Condado de Pima, que administra fondos específicamente para servir a las personas sin hogar.
- División Primero la Vivienda – Proporciona operaciones de extensión, navegación y refugio para personas sin hogar.
- El HCD también proporciona apoyo crítico a todas las divisiones, incluyendo el cumplimiento, la planificación estratégica y la participación de la comunidad.

El HCD reporta al Administrador de la Ciudad de Tucson y recibe instrucciones del Alcalde y el Consejo de la Ciudad de Tucson.

II. Propósito

El HCD se compromete a garantizar el acceso igualitario y significativo a sus programas, servicios y actividades a todos los residentes, independientemente del idioma principal que se hable. Cumpliendo con las pautas federales, el HCD se asegurará que se realicen esfuerzos razonables para proporcionar asistencia lingüística a las personas LEP (personas con Dominio Limitado del Inglés), incluyendo solicitantes, residentes y/o personas elegibles para los programas financiados por HUD operados por el HCD, incluidos, entre otros, el Voucher para Elección de Vivienda, el Programa de Vivienda Pública de Bajos Ingresos y los Programas de Propietarios de Viviendas.

Este Plan de Asistencia con el Idioma (LAP) define las acciones que el HCD tomará para garantizar el cumplimiento del Título VI en relación a las personas LEP. El HCD revisará y actualizará

periódicamente el LAP para garantizar una respuesta continua a las necesidades de la comunidad y el cumplimiento del Título VI.

III. Autoridad

Este LAP se elaboró para garantizar el cumplimiento del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (42 U.S.C. § 2000d et seq.) que prohíbe la discriminación por raza, color y origen nacional en los programas y actividades que reciben asistencia financiera federal. Las personas que, por su origen nacional, no hablan inglés como su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para hablar, leer, escribir o entender el inglés pueden estar en desventaja para participar efectivamente o beneficiarse de los programas federales. El 11 de agosto de 2000, el Presidente Clinton firmó la Orden Ejecutiva 13166, que exige a todos los receptores de fondos federales que tomen medidas razonables para garantizar que las personas con dominio limitado del inglés (personas LEP) tengan un acceso significativo a los programas y actividades federales.

El 22 de enero de 2007, el HUD publicó la Guía Final para beneficiarios de financiación del HUD en relación al cumplimiento de la prohibición del Título VI de la discriminación por origen nacional que afecta a las personas LEP. La Guía Final de HUD describe un método de autoevaluación de cuatro factores (el “análisis de cuatro factores”), que ayuda a las agencias que reciben fondos del HUD a determinar el alcance de sus obligaciones de proporcionar servicios LEP.

IV. Definiciones

Beneficiarios – Personas que buscan asistencia o son participantes actuales o residentes de programas del HCD.

Área del Mercado de Vivienda – Área de la que una PHA puede esperar razonablemente que saque a un número sustancial de sus inquilinos. Esto podría ser un condado o una División Metropolitana.

Interpretación – Para los servicios de lenguaje oral, el acto de escuchar algo en un idioma y traducir oralmente a un idioma diferente.

Proveedor de Servicios de Idiomas (LSP) – Una entidad o empresa que ofrece servicios profesionales de traducción e interpretación.

Personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP) – Personas que, por su origen nacional, no hablan inglés como su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para hablar, leer, escribir o entender el inglés.

Traducción – Para los servicios de lenguaje escrito, la sustitución del texto escrito de un idioma a un texto escrito equivalente en otro idioma.

V. Análisis de cuatro factores (identificación de las necesidades de idioma dentro del área de servicio del HCD)

El LAP del HCD se basa en el análisis de cuatro factores descrito en la Guía Final. El HCD evaluará y actualizará periódicamente su análisis de cuatro factores según sea necesario para garantizar que las personas LEP tengan acceso significativo a los programas, servicios y actividades del HCD. Estos cuatro factores son:

Factor 1: El número o proporción de personas LEP atendidas o encontradas en la población de servicio elegible.

El HCD busca comunicarse con las personas LEP que buscan o requieren interpretación y/o traducción para tener acceso significativo a los programas del HCD. El Comité de Desarrollo Humano ha evaluado a las personas a las que ha prestado servicios e identificado los idiomas en que ha prestado servicios de interpretación y traducción.

Área del mercado de vivienda (área de servicio elegible)

El área del mercado de vivienda es el Área de Servicio Metropolitano de Tucson (MSA), que incluye la Ciudad de Tucson y el Condado de Pima.

Grupos de idiomas LEP elegibles

La orientación proporcionada por el HUD establece que se deben proporcionar traducciones escritas de documentos vitales para cada grupo de idioma LEP elegible que constituya al menos el cinco por ciento o 1,000, lo que sea menor, de la población de personas elegibles para ser notificadas o con probabilidad de ser afectadas o encontradas. Utilizando datos de Census.gov, las siguientes dos tablas muestran los idiomas distintos del inglés que se hablan en el área de MSA de Tucson.

Tabla 1: Idioma hablado en el hogar.

Idioma que se habla en casa	Tucson, AZ Área Metropolitana	
Población de 5 años y más	998,933	998,933
Solo inglés	734,112	73.5%
Otro idioma que no sea el inglés	264,821	26.5%
Habla inglés menos que “muy bien”	70,139	7.0%
Español	223,855	22.4%
Habla inglés menos que “muy bien”	59,478	6.0%
Otras lenguas indoeuropeas	16,649	1.7%
Habla inglés menos que “muy bien”	2,974	0.3%
Lenguas asiáticas e isleñas del Pacífico	14,282	1.4%
Habla inglés menos que “muy bien”	6,075	0.6%
Otros idiomas	10,035	1.0%
Habla inglés menos que “muy bien”	1,612	0.2%
Census.gov DP-02 2021 ACS		

Tabla 3. Idioma hablado en casa por capacidad de hablar inglés para la población de 5 años o más.

Idioma	Estimación de población del Área Metropolitana de Tucson, AZ
Total	980,761
Español	232,803
Habla inglés “muy bien”	163,006
Habla inglés menos que “muy bien”	69,797

Chino (incluye mandarín, cantonés)	5,714
Habla inglés “muy bien”	3,613
Habla inglés menos que “muy bien”	2,101
Coreano	1,984
Habla inglés “muy bien”	956
Habla inglés menos que “muy bien”	1,028
Vietnamita	2,888
Habla inglés “muy bien”	1,053
Habla inglés menos que “muy bien”	1,835
Árabe	4,391
Habla inglés “muy bien”	2,864
Habla inglés menos que “muy bien”	1,527
Swahili u otros idiomas de África Central, Oriental y Meridional	4,521
Habla inglés “muy bien”	2,182
Habla inglés menos que “muy bien”	2,339
Census.gov - B16001 2018 ACS	

Factor 2: La frecuencia con la que las personas LEP que usan un lenguaje particular entran en contacto con el HCD.

El sistema de software para el HCD captura información en el primer idioma para los participantes en los programas operados por el HCD, como se muestra en la Tabla 1. Según los registros informáticos, 622 personas hablan un primer idioma que no es el inglés. De ellos, 431 (69%) hablan principalmente español. Esto no es un recuento de hogares LEP, sino más bien un recuento de individuos LEP.

El resultado del análisis es que la mayoría de las personas LEP que se reúnen con el HCD por teléfono y contacto en persona son principalmente hispanohablantes. La prestación de servicios de habla hispana ocurre al menos diariamente. Los casos de idiomas distintos del español y el inglés son en gran medida infrecuentes (no más de una vez al mes). En estas circunstancias, el personal ayuda a las personas LEP con recursos para proporcionar servicios de traducción. (*Consulte la Sección VI. con respecto a la Asistencia de Idiomas para obtener más detalles*).

Factor 3: La naturaleza e importancia del programa, actividad o servicio de HCD para la vida de la persona LEP.

La vivienda es una necesidad humana básica que, al faltar, puede tener consecuencias graves o poner en peligro la vida de cualquier persona. El HCD administra o proporciona viviendas seguras, decentes e higiénicas a personas y hogares de bajos y moderadamente bajos ingresos. La capacidad de entender cómo solicitar asistencia, cuáles son las obligaciones y responsabilidades del beneficiario, cómo solicitar asistencia o acceder a los servicios necesarios y abordar quejas o terminaciones son partes vitales de los programas del HCD a los cuales el HCD pretende

garantizar la igualdad de acceso y comprensión, incluidos aquellos con dominio limitado del inglés.

Tabla 2: Beneficiarios e idiomas atendidos.

Beneficiarios por idioma	Número de beneficiarios actuales del HCD	% de idiomas hablados por los beneficiarios del HCD
Total de beneficiarios	7,036	
Total de otros idiomas hablados	622	8.8%
Español	431	6.1%
Francés	2	0.0%
Ruso	27	0.4%
Vietnamita	6	0.1%
Árabe	78	1.1%
Somalí	57	0.8%
Swahili	13	0.2%
Lenguaje de Señas Americano	8	0.1%
Fuente: HCD Housing Software, Informe Emphasis Elite: Otros idiomas hablados.		

Factor 4: Recursos del HCD y el costo de proporcionar acceso significativo. Los pasos razonables pueden dejar de ser razonables cuando los costos impuestos superan sustancialmente los beneficios.

Los recursos para la prestación de servicios de interpretación para un acceso significativo están dentro de la capacidad financiera del HCD y se proporcionan mediante uno de los dos métodos siguientes:

1. Personal bilingüe certificado - Una lista del personal que puede proporcionar traducción está disponible en un archivo electrónico compartido para todo el personal de HCD que pueda requerir los servicios.
2. Servicios de interpretación a través del servicio de interpretación telefónica llamado "Language Line" - El personal del HCD recibe capacitación y recursos sobre cómo comunicarse con el proveedor de intérpretes contratado de la Ciudad de Tucson que ofrece más de 200 idiomas. Se puede acceder fácilmente a la Language Line por teléfono.

Además, los servicios de traducción son proporcionados por proveedores externos contratados por la Ciudad de Tucson. El contratista externo traduce los documentos vitales enumerados en Servicios de Traducción Escrita en la sección "VI. Ayuda con el Idioma". El costo de traducir documentos vitales puede ser significativo. Por esa razón, la traducción de documentos más allá de los idiomas identificados de español, chino, coreano, vietnamita, árabe y swahili se completará previa solicitud.

Poblaciones LEP a ser atendidas o encontradas y la frecuencia de las reuniones

Según el análisis de cuatro factores, los cinco idiomas más encontrados son el español, el chino, el coreano, el vietnamita, el árabe y el swahili.

VI. Ayuda/asistencia con el idioma

Las personas LEP tienen derecho a asistencia lingüística con respecto a un tipo particular de servicio, beneficio o encuentro. El HCD busca proporcionar un acceso significativo a sus beneficiarios de LEP con:

Un Aviso de Servicios Lingüísticos Gratuitos para Personas que son LEP.

El HCD reconoce que es importante notificar a los solicitantes y residentes que HCD ofrece asistencia gratuita en el idioma y se traducirá al español, chino, coreano, vietnamita, árabe y swahili.

El HCD notificará a las personas a través de los siguientes métodos:

- A) Letreros en las áreas comunes, oficinas y en cualquier lugar donde se tomen solicitudes. Los letreros deben ser claramente visibles y legibles.
- B) Colocar esta declaración en los materiales de marketing. Si el espacio es limitado, el HCD lo pondrá en el(los) idioma(s) más común(es).
- C) Proporcionar notificación con materiales de aplicación del HCD.
- D) Proporcionar notificación con materiales de recertificación.

Identificación del idioma.

Cuando una persona LEP no puede autoidentificar su idioma preferido/principal, el personal de HCD utilizará uno de los recursos proporcionados en <https://www.lep.gov/translation#toc-language-identification-and-i-speak-cards> que proporcionan tarjetas de "I Speak" u otras tarjetas de identificación de idioma. Estas tarjetas se utilizan para determinar las necesidades lingüísticas de la persona.

Servicios de traducción escrita.

Después del análisis de cuatro factores y la guía de puerto seguro, el HCD traducirá documentos vitales al español, árabe, swahili, chino, coreano y vietnamita.

Además, el HCD no utilizará a su personal o aplicaciones en línea como Google Translate para traducir documentos vitales; en su lugar, contratará a un LSP profesional para traducir documentos vitales.

El HUD ha definido "documentos vitales" como formularios o documentos que son críticos para garantizar un acceso significativo a los servicios o beneficios financiados con fondos federales. Los siguientes documentos se consideran "vitales" para los programas de HCD porque son críticos para acceder a sus programas y actividades.

- Presolicitud e instrucciones para todos los programas con asistencia federal operados por el HCD.

- Solicitud e instrucciones completas para todos los programas con asistencia federal operados por el HCD.
- Alquiler de vivienda, según corresponda a programas en los que el HCD sirve como propietario/arrendador.
- Formulario de la Ley de Privacidad de Divulgación General – Beneficiarios que proporcionan una liberación para permitir que el HCD obtenga información utilizada para la elegibilidad y la comprensión de sus derechos federales de privacidad.
- Formulario de Quejas – Derecho de los beneficiarios a reclamar o apelar las decisiones tomadas por el HCD.
- Aviso de Terminación – Avisos proporcionados por el HCD a los beneficiarios que son notificados de la terminación del programa de vivienda.
- Solicitud e Instrucciones de Adaptación Razonable – El proceso para que los beneficiarios soliciten modificaciones al programa o unidad debido a una discapacidad.
- Materiales de marketing – Materiales que anuncian o proporcionan información sobre programas y/o servicios del HCD.

Servicios de interpretación oral.

El personal del HCD proporcionará interpretación oral para las personas LEP.

La regla de puerto seguro de HUD no es aplicable a la comunicación oral. En otras palabras, el HCD tiene la obligación de prestar asistencia lingüística oral sin importar el número o porcentaje de personas que integran un grupo lingüístico específico en una propiedad o en la zona de servicios. El grado en que el HCD proporcionará asistencia en el lenguaje oral dependerá de la naturaleza y la importancia de la actividad:

- Aunque las actividades recreativas que se ofrecen en las propiedades del HCD son importantes para la calidad de vida en la comunidad, el HCD no tiene los recursos para proporcionar asistencia de idioma a cada persona durante dichos eventos. Sin embargo, en la medida de lo posible, la notificación de tales eventos se proporcionará en los idiomas identificados por el análisis de cuatro factores.
- El HCD proporcionará asistencia lingüística gratuita a las personas LEP para momentos importantes y críticos, como la asistencia con la solicitud, entrevista de solicitud, recertificación, temas relacionados a la salud y seguridad, temas relacionados a la vivienda justa (incluyendo cualquier discusión sobre la necesidad de ajustes razonables), resolución de conflictos entre residentes, notificación de violación de alquiler y reuniones relacionadas, y problemas de reubicación y desplazamiento.
- Cuando el HCD celebra reuniones de residentes, el HCD proporcionará automáticamente un intérprete para cualquier población LEP para la cual traduce documentos vitales de acuerdo con la regla de puerto seguro para documentos escritos. El HCD también anunciará en los principales idiomas, en cualquier aviso público de la reunión, que cualquier persona que necesite un intérprete puede llamar a un número de teléfono designado antes de la reunión para solicitar un intérprete. El HCD proporcionará a estas personas asistencia lingüística gratuita en la reunión.

Línea de servicio de intérprete telefónico.

A todo el personal se le ha proporcionado información sobre cómo acceder y utilizar la Language Line, que puede proporcionar servicios inmediatos de intérprete en más de 150 idiomas diferentes sin cargo para la persona LEP. Esto puede ser muy útil cuando un solicitante/residente LEP llama o viene y no hay otro intérprete disponible para ayudar. Se utilizarán las instrucciones para usar Language Line y se proporcionarán en la capacitación con el personal.

Documentos y folletos públicos.

La siguiente declaración se agregará a la correspondencia general y a los materiales de marketing en español, árabe, swahili, chino, coreano y vietnamita: “Si necesita interpretación oral en un idioma que no sea inglés, por favor llame al (520) 791-4171.”

Intérpretes informales.

Los solicitantes y residentes que tienen un dominio limitado del inglés a menudo eligen traer un intérprete informal para ayudar en la comunicación, incluyendo, entre otros, los familiares, amigos, tutores legales, representantes de servicio o defensores personales del cliente LEP. En tales casos, el personal de la propiedad debe recordar lo siguiente:

- Se debe recordar a las personas LEP que traen un intérprete informal que el HCD está dispuesto a proporcionar interpretación gratuita del idioma. Si la persona LEP prefiere el intérprete informal, se le permitirá hacerlo a sus expensas. Además, debe firmar un acuse de recibo (consulte el Manual LEP para el formulario de acuse de recibo) de que el HCD ha ofrecido servicios de intérprete gratuitos y que ha elegido no tener un intérprete formal presente.
- Los intérpretes informales pueden no ser apropiados, dependiendo de las circunstancias y el tema. En pocas palabras, no todos los intérpretes informales son competentes para proporcionar interpretaciones de calidad y precisas. Como resultado, dicha asistencia de idioma puede causar que una persona LEP no obtenga un acceso significativo a nuestra vivienda. Si un cliente LEP desea un intérprete informal, el HCD puede también tener un intérprete formal para garantizar la traducción precisa de material legal complejo.
- En situaciones de emergencia que no son razonablemente previsibles, el HCD puede necesitar contar temporalmente con intérpretes informales. No se anima especialmente a depender de niños a menos que haya una emergencia extrema y no haya intérpretes competentes disponibles.
- En la mayoría de los casos, los intérpretes no deben proporcionar una certificación formal como intérprete. Sin embargo, deben cumplir las siguientes condiciones:
 - Dominar y poder comunicar información con precisión tanto en inglés como en el otro idioma aplicable.
 - Comprender los términos relacionados a vivienda asequible.
 - Comprender y garantizar la confidencialidad.
 - Mantener la imparcialidad y actuar únicamente en el papel de intérprete.

- Ser consciente de los regionalismos y poder proporcionar la interpretación más apropiada de manera consistente.

Independientemente de quién sea el intérprete, el personal del HCD se adherirá a las siguientes pautas cuando use un intérprete:

- Explicar al intérprete el propósito de la comunicación y proporcionar una descripción de la información que se transmitirá.
- Explicar brevemente términos técnicos que pueden surgir durante la comunicación, como elegibilidad, límites de ingresos, recertificación, violación del alquiler, etc.
- Evitar usar acrónimos, como HUD, LIHTC, CDBG, etc.
- Hablar con oraciones cortas.
- Expresar una idea a la vez y permitir que la información se interprete antes de continuar.
- Consultar con el intérprete para asegurarse que está entendiendo lo que se está diciendo para que pueda transmitirlo correctamente al solicitante/residente LEP.
- Evitar el uso de negativos dobles.
- Enunciar palabras.
- Evitar el uso de contracciones.
- Hablar con el solicitante/residente y no al intérprete. En otras palabras, estar frente al solicitante/residente y mirarlo(a) y no al intérprete.
- Ser paciente.
- Agradecer al intérprete.

VII. Distribución y capacitación

Este LAP será:

- Distribuido a todos los supervisores y personal en puestos que probablemente entren en contacto con miembros del público y beneficiarios del programa.
- Publicado en el sitio web de HCD.
- Explicado en sesiones de orientación y capacitación para supervisores y personal que se reúnen con personas LEP. Concretamente, esta formación abarcará los siguientes temas:
 - Discusión del LAP y obligación legal de proporcionar asistencia del idioma.
 - Cómo responder a las personas LEP que llaman.
 - Cómo responder a las comunicaciones escritas de los clientes de LEP
 - Cómo responder a los clientes LEP en persona.
 - Cómo acceder y usar las tarjetas de identificación de idioma o “I Speak”.
 - Cómo operar el servicio de interpretación telefónica de guardia.
 - Familiarizarse con el personal y proveedores externos disponibles de interpretación en las citas.
 - Ubicación de los documentos traducidos.

VIII. Actualizando el LAP

El HCD revisará el LAP periódicamente, pero no menos de cada tres años, para evaluar su efectividad general y cualquier cambio en las poblaciones o necesidades LEP. Las modificaciones al Plan pueden basarse en:

- Datos del censo de EE. UU.
- Frecuencia de análisis de contactos de clientes LEP y que llaman por parte del personal.
- Informes del software de vivienda del HCD sobre los idiomas utilizados por las personas LEP.
- Análisis de solicitudes de intérpretes y traducción, idiomas solicitados, costos, etc.
- Evaluación de si los servicios de asistencia de idioma existentes satisfacen las necesidades de las personas LEP.
- Revisión de documentos vitales y adecuación de las traducciones disponibles.
- Evaluación de si los miembros del personal entienden el LAP y los procedimientos.
- Naturaleza e importancia de las actividades e información para los clientes LEP.
- Disponibilidad de recursos, incluyendo los costos.
- Si las fuentes de asistencia previamente identificadas siguen disponibles y son viables.

Coordinadora de Acceso al Idioma.

Puede contactar a Eleanor Castillo al (520) 791-4739 o por correo electrónico a Eleanor.Castillo@tucsonaz.gov.

Igualdad de vivienda.

El HCD se compromete a promover de manera afirmativa la vivienda justa y proporcionar igualdad de acceso a oportunidades de vivienda a todos los solicitantes y residentes sin distinción de raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar, origen nacional, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, estado civil, condición médica, ascendencia, fuente de ingresos, edad, información genética o discriminación arbitraria, incluyendo aquellos para quienes el inglés no es su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o comprender el inglés.