

### I. POLÍTICA GENERAL

- A. La Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Los Ángeles (HACLA, por sus siglas en inglés) tiene muy presente las necesidades de las personas que no hablan bien el idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés) incluidos los solicitantes, los participantes y los residentes que arriendan viviendas propiedad de la HACLA.
- B. En conformidad con la ley federal, estatal y municipal, concretamente la Orden Ejecutiva 13166, la Guía del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés) (Registro Federal 4878-N-02 – 22 de enero de 2007) y, Secciones 7290 y siguientes de los Códigos del Gobierno de California (“Ley Dymally Alatorre”), y la Sección 1632 del Código Civil de California, la HACLA va a tomar medidas razonables para asegurar que las personas LEP tengan un acceso significativo a sus programas.
- C. Acceso significativo es asistencia con el idioma conforme a las normas federales. A la HACLA se le requiere que brinde servicios de LEP basada en un análisis de cuatro factores. Dichos factores son:
1. Número o proporción de la población que se atiende o que probablemente se atiende que no hable inglés;
  2. Frecuencia de contacto con la HACLA;
  3. Naturaleza e importancia del servicio o beneficio; y
  4. Recursos disponibles y costo para la HACLA
- D. Las normas estatales y federales dejan la determinación de los asuntos a continuación a criterio de la agencia pública local:
1. Lo que constituye un número considerable, suficiente y necesario de empleados bilingües;
  2. Dónde existe un número suficiente de personas LEP que hablen un mismo idioma y que requieran la traducción de documentos;
  3. Cuáles documentos traducir; y
  4. Cuando se le pudiera prestar servicios de interpretación a una persona LEP ; y
  5. La manera como se van a ofrecer los servicios LEP.
- E. La HACLA se esforzará por asegurar que el suministro de servicios de programas sea equitativo, ya sea que un solicitante o participante del programa o un residente hable inglés o que requiera servicios LEP. Para lograr lo anterior, la HACLA se asegurará que todo el personal esté orientado hacia la política LEP y se les brindará capacitación anualmente

al personal que trate directamente con los solicitantes, los participantes y los residentes.

- F. El Director de Planificación o la persona que éste nombre, actuarán en calidad de Coordinador de LEP para la agencia. Toda queja en lo que se refiera a la administración de la política LEP se le enviará al Coordinador de LEP.
- G. Información concerniente a la Política LEP se debe proporcionar al público publicándola en el sitio Web de la HACLA y fijando avisos en las oficinas en los idiomas con el nivel límite de individuos que pudiesen necesitar servicios LEP que cada oficina atienda. Si no existe un aviso en la lengua materna de un solicitante o un participante, se proveerá entonces de traducción a la vista.

## II. APLICABILIDAD

- A. Esta política aplica a todos los solicitantes, los participantes y los residentes de viviendas propiedad de la HACLA incluyendo, pero no limitado a, el programa de Vivienda Pública, Programa de Vale de Vivienda de Elección de la Sección 8, Vale Restringido al Proyecto, HOPWA (Oportunidades de Vivienda para personas con SIDA), Shelter Plus Care (Refugio y Atención) y otras viviendas propiedad de la HACLA.
- B. El requisito de brindar servicios LEP aplicará sin tener en cuenta la ciudadanía de la persona o de su condición migratoria.

## III. DEFINICIONES

- A. “Solicitantes,” incluye a personas que solicitan participar en cualquiera de los programas administrados por la HACLA.
- B. “Competente,” significa el proveer Servicios de Idioma a través de una persona que domine y conozca tanto el idioma inglés como el idioma que hable la persona que ocupe el servicio. Para que la persona que interprete o que traduzca sea competente debe estar familiarizado con los términos que se usan en ambas culturas y los términos que usa la HACLA, y cumplir con su papel de intérprete o de traductor.
- C. “Interpretación,” es de manera competente recibir información oral o verbal en un idioma y transmitirla fiel y verbalmente en otro idioma.

- D. “Intérprete,” significa una persona, que no sea un menor, que puede hablar con fluidez y leer con pleno entendimiento tanto el idioma inglés como el idioma del solicitante, participante o residente LEP.
- E. “Servicios de Idioma” o “Asistencia de Idioma,” significa el prestar servicios competentes de traducción (escrito) o de interpretación (oral).
- F. Persona “LEP” significa una persona cuya lengua materna no es el idioma inglés y que tiene una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el idioma inglés.
- G. “Participantes,” incluye a participantes autorizados de todo programa administrado por la HACLA, aparte de los arrendatarios autorizados de viviendas propiedad de la HACLA.
- H. “Puesto en que se trate con el público” es un puesto que pone énfasis en la capacidad de reunirse, ponerse en contacto y tratar al público en el desempeño de las labores que asigne la HACLA.
- I. “Residentes,” incluye arrendatarios autorizados de viviendas propiedad de la HACLA.
- J. “Traducción a la vista” significa la traducción oral de un documento en el idioma inglés a otro idioma. La traducción a la vista supone la traducción de cada palabra, no un resumen. Sin embargo, en la traducción a la vista, por cuestiones culturales y sociales, se podría requerir de una explicación más a fondo y hasta se exhorta.
- K. “Idioma con el nivel límite de individuos que pudiesen necesitar servicios LEP” es una lengua hablada por el suficiente número de miembros de la comunidad que potencialmente puedan reunir los requisitos para que la HACLA les otorgue servicios para que se justifique la contratación de empleados bilingües y la traducción de documentos como se expone en la presente política.
- L. “Traducción,” significa convertir documentos escritos en un idioma a otro idioma por escrito.
- M. “Documentos vitales” son aquellos que son críticos para asegurar un acceso positivo a beneficiarios o posibles beneficiarios en general y específicamente a personas LEP.

#### IV. DETERMINANDO UNA NECESIDAD

La necesidad de brindar servicios LEP se determinará estudiando la población de posibles solicitantes, de solicitantes, de participantes y de residentes.

- A. A los solicitantes se les preguntará cuando entreguen la solicitud o en la entrevista inicial, lo que suceda primero, cuál es el idioma principal que usan tanto en forma verbal como escrita y si requieren de servicios LEP.
- B. A los participantes se les preguntará en cada revisión anual que indiquen su idioma materno y si necesitan servicios LEP ya sea escritos o verbales.
- C. A todo residente de una vivienda propiedad de la HACLA se le preguntará en cada revisión anual, o en una comunicación previa, sobre su idioma materno y si necesitan servicios LEP ya sea escritos o verbales.
- D. Cada expediente (documentos, en la computadora, etc.) debe tener un código o un sello que indique la necesidad LEP y la lengua materna seleccionado.
- E. Por lo general, un grupo de personas que hablen un mismo idioma con el límite para recibir los servicios LEP y que constituye el 5 por ciento o 1,000 personas, lo que sea menor, de la población que tiene derecho a que se les preste servicios, es una indicio de la necesidad de la traducción de documentos vitales (si lo permiten los recursos, como se especifica bajo las Secciones I.B. y V.). Sin embargo, si hay menos de 50 personas en un grupo que hable un mismo idioma y que llegue al nivel de 5 por ciento, la HACLA podría avisar por escrito en el idioma materno del grupo que necesite los servicios LEP del derecho que tienen de recibir interpretación verbal competente de los documentos en lugar de traducciones escritas.

Además, para los inmuebles propiedad de y administrados por la HACLA, un idioma con el nivel límite de individuos que pudiesen necesitar servicios LEP se determinará según las particularidades de cada propiedad.

- F. El Departamento de Planificación de la HACLA y el Coordinador LEP examinarán anualmente los datos demográficos en lo que se refiere a posibles y actuales solicitantes, participantes y residentes para evaluar si se justifica un análisis de cuatro factores (como se apunta en la I C) actualizado.

## V. SERVICIOS DE INTERPRETACIÓN (ORAL)

- A. Todos los solicitantes LEP, los participantes y los residentes tienen derecho a servicios de interpretación gratuitos cuando la persona indica la necesidad de dicho servicio o si el personal se percata que se dificulta la comunicación en el idioma inglés aun si el idioma que hable dicha persona no se considere un idioma con el nivel límite de individuos que pudiesen necesitar servicios LEP. Una vez que a una persona se le identifique como LEP, se debe disponer de servicio de interpretación en todo contacto con dicha persona.
- B. En la medida en que sea posible, la HACLA asignará a un solicitante, un participante o un recipiente o un beneficiado LEP a un empleado bilingüe competente. Si a la persona no se le asignara a un empleado bilingüe, entonces se utilizaría otro empleado bilingüe para que brinde los servicios de interpretación. Los mencionados servicios se pueden proveer en cualquier método que sea eficaz, incluido en persona o por el teléfono.
- C. Cuando una oficina no cuente con un empleado que pueda brindar servicios de interpretación de manera competente a un cliente, el personal debe solicitar servicios de interpretación competente a través de un subgerente o una persona de rango mayor. Los servicios de interpretación por personas independientes pudieran incluir intérpretes bajo contrato, servicios de interpretación por teléfono o voluntarios certificados de la comunidad. Cuando se utilicen, los servicios de interpretación por personas independientes los pagará la HACLA.
- D. El uso de intérpretes informales, tales como miembros de la familia (incluidos los menores), amigos, tutores legales o defensores de la persona LEP, no se recomienda. Si se usan, se deben limitar a emergencias y deben ser breves y provisionales (por ejemplo, para identificar el idioma que se está hablando).
- E. El personal de la HACLA siempre debe ofrecer interpretación gratuita. Si, después de que se hayan ofrecido servicios de idioma una persona LEP prefiere un intérprete informal, la persona LEP debe firmar una renuncia de servicios de interpretación gratuitos escrita en el idioma que escoja la mencionada persona LEP o por medio de una traducción a la vista. Después que la persona LEP firme la renuncia es cuando el intérprete informal puede interpretar. Sin embargo, si es posible, un empleado de la HACLA que hable el idioma de la persona LEP debe observar la interpretación para asegurarse que sea completa y fiel. El intérprete de la HACLA también debe firmar la renuncia certificando la fidelidad de la traducción.

- F. Las peticiones para servicios de interpretación las puede hacer un solicitante, un participante, un residente, un defensor de residentes, el Consejo Asesor de Residentes (RAC, por sus siglas en inglés), la Corporación Administrativa de Residentes (RMC, por sus siglas en inglés) el Consejo Asesor de la Sección 8 (SAC, por sus siglas en inglés), u organismos sucesores cuando estén directamente asociadas con actividades de programas de HACLA.

## VI. TRADUCCIÓN DE FORMULARIOS Y DOCUMENTOS

- A. Todo formulario o documento de la HACLA establecido como “vital” como lo define las instrucciones del HUD se debe traducir del idioma inglés al idioma con el nivel límite de individuos que pudiesen necesitar servicios LEP como se establece en la Sección I B. La HACLA además traducirá documentos vitales a otros idiomas hasta donde lo permitan los recursos.
- B. Los formularios y documentos “Vitales” incluirán entre otros:
1. Solicitudes para participar en programas o actividades de la HACLA, o para recibir beneficios o servicios de la HACLA;
  2. Formularios de consentimiento y de quejas;
  3. Formularios de ingreso;
  4. Avisos por escrito sobre derechos, obligaciones, denegaciones, pérdida o disminución de beneficios o servicios, y de audiencias;
  5. Avisos informando a las personas LEP que se dispone de asistencia de idiomas gratuita;
  6. Avisos de audiencia públicas, especialmente aquellas que llenan los requisitos para la participación ciudadana de Planificación y Desarrollo Comunitario;
  7. Normas de arrendamiento y de inquilino;
  8. Avisos de desalojo;
  9. Señalización informativa;
  10. Cartas de la HACLA solicitándole al solicitante, destinatario, o participante que emprenda acciones; y
  11. Cualquier otro documento que la HACLA o su personal considere vital.
- C. Un solicitante o participante/residente LEP recibirá todo formulario o documento “vital” en su lengua materna siempre que:
1. El solicitante, participante o residente haya expuesto una necesidad y/o el personal se percate de que existe dificultad para comunicarse en inglés; y

2. Dichos documentos se han traducido de acuerdo a lo especificado bajo las Secciones I A y B de las presentes normas.
- D. Siempre que sea posible, la traducción se imprimirá en el reverso del inglés.
  - E. Si el documento vital no se ha traducido, la HACLA le brindará al solicitante, al participante o al destinatario una interpretación a la vista. Además, todo documento que se envíe por correo debe incluir el aviso de que se dispone de servicios de interpretación gratuitos (explicados anteriormente en la Sección V.A.).
  - F. Cuando se firmen contratos de arrendamiento para propiedades de la HACLA, el residente debe firmar la versión en inglés del contrato de arrendamiento. Si la lengua materna del jefe de familia es un idioma con el nivel límite de individuos que pudiesen necesitar servicios LEP, se le dará una copia del contrato de arrendamiento en ese idioma y se le otorgará tiempo para leer el documento en su lengua materna antes de firmarlo.

#### **VII. PUESTOS QUE TRATEN CON EL PÚBLICO**

- A. La HACLA se esforzará por contratar un número suficiente de empleados certificados bilingües en los puestos donde se trate con el público para asegurar que se brinde información y servicios a solicitantes, participantes y residentes LEP.
- B. El Departamento de Recursos Humanos mantendrá una lista de empleados certificados como compételes en la interpretación oral y/o la traducción escrita que la HACLA compensa para brindar servicios bilingües.
- C. A los empleados certificados bilingües de la HACLA se les podría requerir que brinden servicios en otros centros de trabajo distintos al que están asignados a criterio de su supervisor.