



CDBG-DR

VIVIENDA JUSTA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

**PLAN DE ACCESO AL IDIOMA
PARA TODOS LOS PROGRAMAS CDBG-DR**

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA DE PUERTO RICO
PROGRAMA CDBG-DR
PLAN DE ACCESO AL IDIOMA (LAP, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)
CONTROL DE VERSIONES

NÚMERO DE VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN DE LAS REVISIONES
1	20 de julio de 2020	Traducción de la versión original en inglés, la cual fue enviada a HUD. * Publicación dependía de esta traducción

Índice

1	Propósito	5
2	Política	5
3	Análisis de Cuatro Factores	7
4	Plan de Acceso al Idioma (LAP, por sus siglas en inglés).....	22
5	Implementación del Plan de Acceso al Idioma.....	25
6	Cumplimiento con el Plan y Actualizaciones	26
7	Accesibilidad del Idioma	27
8	Quejas	27

1 Propósito

Este Plan de Acceso al Idioma (**LAP, por sus siglas en inglés, o el Plan**) se establece de conformidad con la Orden Ejecutiva 13166, Mejora del Acceso a los Servicios para Personas con Dominio Limitado del Inglés,¹ Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 U.S.C. § 2000(d) *et seq.*, y de conformidad con la Guía Final para los Beneficiarios de Asistencia Financiera Federal Sobre la Prohibición Establecida en el Título VI Contra la Discriminación por Origen Nacional que Afecta a Personas con Dominio Limitado del Inglés del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (**HUD, por sus siglas en inglés**), con fecha de 22 de enero de 2007, y que entró en vigor a partir del 21 de febrero de 2007 (**Guía del HUD**).²

La Orden Ejecutiva No. 13166 ordena a las agencias federales que brindan asistencia, sujeto a los requisitos del Título VI, a publicar una guía que aclare las obligaciones de los recipientes de fondos para con las personas que tienen dominio limitado del inglés (**LEP, por sus siglas en inglés**) o a las personas sordas o con problemas de audición. Las personas LEP se definen como personas que tienen una capacidad limitada para hablar, escribir y comprender el idioma.

De acuerdo con la Guía del HUD, los recipientes de fondos del HUD deben realizar un análisis para determinar las necesidades de las personas LEP en su jurisdicción, y se les alienta desarrollar un plan que establezca políticas y acciones para atender esas necesidades. El análisis en este Plan concluye que los documentos vitales como las directrices del programa, los formularios, las solicitudes y otros documentos necesarios para la participación efectiva en los programas CDBG-DR deben estar disponibles en inglés y en español, según se establece en este Plan.

Como lo mostrará el análisis de cuatro factores requerido, Puerto Rico es un caso único entre la mayoría de los recipientes de los fondos del HUD, debido a que el idioma que se habla predominantemente es el español. Este es también el idioma en el que, por lo general, se llevan a cabo las operaciones gubernamentales. Por esta razón, en este LAP del Departamento de Vivienda de Puerto Rico (**Vivienda**), como recipiente de fondos del HUD, describe sus políticas para asegurar que tanto las personas LEP como las que tienen dominio limitado del español (**LSP, por sus siglas en inglés**) tengan acceso significativo al Programa de Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario – Recuperación de Desastres (**CDBG-DR, por sus siglas en inglés**).

2 Política

Como agencia federal que supervisa los fondos del CDBG-DR, el HUD requiere que Vivienda, como recipiente de fondos, tenga políticas y procedimientos para facilitar la comunicación entre la agencia y el público, incluidos, entre otros, los residentes, las

¹ Orden Ejecutiva Núm. 13166 (2000), Registro Federal, Vol. 65, Núm. 159, pág. 50121, 65 FR 50121, (16 de agosto de 2000).

² Registro Federal Vol. 72, Núm. 13 (22 de enero de 2007), 72 FR 2732.

entidades administradoras, los subrecipientes, los contratistas y/o los desarrolladores y subcontratistas que participan en los programas CDBG-DR descritos en el Plan de Acción para la Recuperación ante Desastres. Vivienda es además responsable de garantizar que todos los subrecipientes, incluidos los contratistas y subcontratistas, brinden servicios que sean accesibles para las minorías lingüísticas en la Isla, según se establece en este Plan.

Aquí, se establecen la política y la guía que se seguirán en los programas CDBG-DR para brindar servicios de acceso al idioma a las personas LEP/LSP interesadas en participar o que participan en estos programas que financiados con fondos federales. Esto incluye:

- La administración y capacitación del personal y las entidades de Vivienda que interactúan con las personas LEP/LSP;
- Garantizar el acceso a la información para las personas LEP/LSP sobre la disponibilidad de programas y otra información vital para la participación en el programa; y
- Continuar evaluando, monitoreando y actualizando la implementación de este plan para todos los programas y las actividades de recuperación ante desastres.

El idioma puede ser un obstáculo para que las personas LEP/LSP obtengan beneficios o servicios importantes, comprendan y ejerzan derechos importantes, cumplan con las responsabilidades aplicables o comprendan la información provista por los programas y las actividades financiadas con fondos federales.

La política de Vivienda es que las personas LEP/LSP tengan acceso significativo a programas, servicios de traducción y actividades, por lo que se debe brindar servicios gratuitos de asistencia con el idioma de manera oportuna. Esto incluye el capacitar al personal y brindar comunicación oportuna y eficiente a las personas que buscan acceso a los programas, las actividades y los servicios del CDBG-DR, que pueden incluir, entre otros: servicios de interpretación, cuando sea apropiado, y educar al personal sobre las responsabilidades de acceso al idioma y cómo utilizar los recursos de acceso al idioma. También, incluye la traducción de documentos importantes, que se definen, según su importancia para el programa, la información, la interacción o el servicio que conlleva, y las consecuencias que tengan para la persona LEP/LSP si la información en cuestión no se proporciona de manera precisa u oportuna. Estos documentos contienen información que es fundamental para obtener o mantener los servicios o beneficios respaldados por CDBG-DR y otros fondos federales, o que se requieren por ley. Dichos documentos pueden incluir, entre otros, materiales de alcance al público, solicitudes, formularios de consentimiento, avisos de derechos y responsabilidades del participante, avisos disciplinarios, cartas o avisos que requieren una respuesta del participante o beneficiario, avisos legales y avisos sobre la disponibilidad de servicios traducción e interpretación oral gratuitos para las personas LEP/LSP.

Vivienda tiene el compromiso de garantizar que los programas y recursos estén accesibles para las personas LEP/LSP, y que no se discrimine por motivos de raza, color, religión, sexo, orientación sexual, identidad o expresión de género, estatus de veterano, discapacidad, estatus familiar u origen nacional. Además, Vivienda tiene el compromiso de proveer los servicios de traducción de documentos vitales e interpretación oral a las personas LEP/LSP, cuyo idioma principal se delimita en este plan como idioma frecuentemente encontrado.³

Vivienda y las entidades responsables que financian el CDBG-DR establecerán y mantendrán una infraestructura para implementar y mejorar los servicios de asistencia con el idioma. Todos los subrecipientes, contratistas y otras entidades administradoras que ayudan con la implementación del Programa CDBG-DR y que interactúan con las personas LEP/LSP tienen que adoptar e implementar este LAP. La evidencia de cumplimiento con este LAP deberá ser directamente supervisada por Vivienda, quien, a su vez, mantendrá la misma en los archivos del programa.

3 Análisis de Cuatro Factores

Como recipiente de fondos federales, se requiere que Vivienda tome medidas razonables para garantizar que las personas LEP/LSP tengan acceso significativo a los programas y las actividades del CDBG-DR. El siguiente análisis de cuatro factores es el punto de partida para crear un Plan que equilibre las necesidades de las personas LEP/LSP y las medidas de asistencia provistas sin imponer una carga financiera a las pequeñas empresas, el gobierno local o las pequeñas organizaciones sin fines de lucro. Estos pasos se han concebido para que sean flexibles y dependientes de los hechos.

3.1 La cantidad o proporción de personas LEP elegibles para recibir ayuda o que probablemente sean atendidas el programa o receptor de fondos

Según las estimaciones de 5 años (2014-2018) de la Encuesta Sobre la Comunidad Estadounidense provista por la Oficina del Censo de los EE. UU., Puerto Rico tiene una población estimada de 3,229,303.⁴ En base de esta población total, el primer análisis para determinar qué servicios lingüísticos se deben brindar a los recipientes es la cantidad o la proporción de personas LEP de un grupo lingüístico particular que se atienden o encuentran en la población que es elegible para recibir los servicios. Cuanto mayor sea la cantidad o la proporción de estas personas LEP, mayor será la probabilidad de que se necesiten servicios de acceso al idioma.

HUD ha provisto una guía con disposiciones de protección legal que establece límites relacionados con el tamaño del grupo que hable el idioma en cuestión como base para determinar las acciones que se requieren con respecto a los materiales escritos. Una disposición de protección legal, en el contexto de la guía del LAP, "significa que el

³ Según se establece en la Guía del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU., en 72 FR 2732, que se incluye en la Tabla 2 de este plan.

⁴ Tabla detallada B16001 de las estimaciones de 5 años de 2014-2018: idioma que se habla en el hogar por capacidad para hablar inglés para la población de 5 años o más.

recipiente ha realizado esfuerzos para cumplir con necesidades de traducción de los materiales escritos que son vitales. Si un recipiente realiza el análisis de cuatro factores, determina que los solicitantes o beneficiarios LEP necesitan documentos traducidos, adopta un LAP que especifica la traducción de materiales vitales, y realiza las traducciones necesarias, entonces el recipiente provee pruebas sólidas, en sus registros o en informes a la agencia que brinda asistencia financiera federal, de que ha realizado esfuerzos razonables para brindar asistencia con el lenguaje escrito".⁵

Tabla 2: Prestación de asistencia con el lenguaje escrito recomendada

Tamaño del grupo lingüístico que hable el idioma en cuestión - Prestación de asistencia con el lenguaje escrito recomendada	
1,000 o más en la población elegible en el área del mercado o entre los beneficiarios actuales	Documentos vitales traducidos
Más del cinco por ciento (5%) de la población o los beneficiarios elegibles y más de cincuenta (50) en cantidad	Documentos vitales traducidos
Más del cinco por ciento (5%) de la población o los beneficiarios elegibles y <i>cincuenta</i> (50) o menos en cantidad	Notificación escrita traducida del derecho a recibir servicios gratuitos de interpretación oral de documentos
Cinco por ciento (5%) o menos de la población o los beneficiarios elegibles y menos de 1,000 en cantidad	No se requiere la traducción de los documentos.

La Tabla 3, a continuación, incluye datos estimados de 5 años de la Encuesta Sobre la Comunidad Estadounidense 2014-2018 relacionados con la capacidad de las personas para hablar inglés.⁶ Esta tabla incluye todos los grupos de idiomas en Puerto Rico que tienen una población LEP de más de **cincuenta (50)** personas, y contiene un análisis de estas poblaciones LEP para determinar la proporción que cada uno constituye de la población total de la Isla.

Tabla 3: Análisis del grupo lingüístico LEP en Puerto Rico

Grupo	Población	% de la población de PR
Puerto Rico (total)	3,229,303	100.000%
Solo hablan inglés	172,926	5.355%
Grupo lingüístico LEP	Población	% de la población de PR
Español	2,495,431	77.275%
Francés (incluido el Cajún)	435	0.013%
Italiano	274	0.008%

⁵ Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU., Preguntas frecuentes en la Guía Final sobre el dominio limitado del inglés https://www.hud.gov/program_offices/fair_housing_equal_opp/promotingfh/lep-faq#q19.

⁶ Tabla detallada B16001 de las estimaciones de 5 años 2014-2018: idioma que se habla en el hogar por capacidad para hablar inglés para la población de 5 años o más

Portugués	265	0.008%
Chino (incluido Mandarín, Cantonés)	811	0.025%
Vietnamita	76	0.002%
Árabe	236	0.007%
Otras lenguas que no se especifican	72	0.002%

El análisis de la Tabla 3 indica que el español es el grupo lingüístico más grande que puede requerir la prestación de asistencia LEP, ya que el **setenta y siete por ciento (77%)** de la población de habla hispana indica que habla inglés “menos que muy bien”. Por el contrario, las personas que solo hablan inglés son una minoría lingüística en la Isla que representa un poco más del **cinco por ciento (5%)** de la población de Puerto Rico, lo que significa que pueden requerir asistencia LSP. Otros grupos lingüísticos presentes en Puerto Rico que tienen más de **cincuenta (50)** hablantes LEP constituyen un pequeño porcentaje de la población de la Isla, ninguno de estos representa más del 0.025% de la población total y ninguno tiene más de 1,000 hablantes. Esto indica que es poco probable que el programa CDBG-DR se encuentre con estos otros grupos lingüísticos LEP que requieran asistencia, ya sea en inglés o español.⁷

De conformidad con el análisis anterior, las consultas históricas, la utilización y el alcance del programa, se determina que las personas de habla inglesa y española son los dos grupos lingüísticos que requieren que se traduzcan todos los documentos vitales. Esto significa que Vivienda y los subrecipientes de fondos, contratistas y subcontratistas tienen que asegurarse de que estos grupos tengan acceso a servicios de acceso al idioma; esto incluye, entre otros, la traducción de los documentos vitales.

3.2 Frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con el programa

Vivienda ha adoptado una amplia gama de actividades que utilizan fondos del CDBG-DR. Este LAP se basa en estos programas que han sido adoptados, y está diseñado para que sea efectivo durante el período de cinco años entre 2020-2021 y 2025-2026. En el caso de que los nuevos proyectos o programas se financien con recursos del CDBG-DR, y no se atiendan de manera adecuada en este Plan, este se actualizará para considerar y atender actividades que el programa tiene programadas para el año como corresponde. Las actividades se han categorizado en seis (6) grupos principales: Vivienda, Recuperación Económica, Coordinación de Infraestructura, Iniciativas

⁷ Cabe señalar que, debido a que el idioma que se habla principalmente en Puerto Rico es el español, es posible que muchas de las personas de estos otros grupos lingüísticos LEP puedan hablar, leer y entender español. No obstante, no existen datos que puedan usarse para evaluar el nivel de dominio del español que puedan tener estos otros grupos lingüísticos.

Multisectoriales, Planificación y Administración. En las tablas siguientes, se incluye un desglose de los programas CDBG-DR y los presupuestos que se han asignado.⁸

Tabla 5: Presupuesto del Programa de Vivienda del CDBG-DR

CDBG-DR – Vivienda	
Programa	Presupuesto
Programa de Reparación, Reconstrucción o Reubicación	\$3,025,570,050
Programa de Autorización de Títulos	\$40,000,000
Programa de Subsidio de Alquiler	\$10,000,000
Programa de Vivienda de Interés Social	\$32,500,000
Programa de Asesoría de Vivienda	\$17,500,000
Programa Brecha CDBG-DR de los Créditos Contributivos de Vivienda por Bajos Ingresos (LIHTC, por sus siglas en inglés)	\$413,000,000
Programa de Instalaciones Comunitarias para la Resiliencia Energética y de Abastecimiento de Agua	\$300,000,000
Programa de Reparación, Reconstrucción, y Resiliencia de Viviendas Multifamiliares	\$300,000,000
Programa de Asistencia Directa al Comprador	\$350,000,000
Total del presupuesto de Vivienda	\$4,488,570,050

Tabla 6: Presupuesto del Programa de Recuperación Económica del CDBG-DR

CDBG-DR – Recuperación Económica	
Programa	Presupuesto
Programa de Financiamiento para Pequeñas Empresas	\$225,000,000
Programa de Incubadoras y Aceleradoras de Pequeñas Empresas	\$35,000,000
Programa de Capacitación Laboral	\$40,000,000
Programa de Préstamo Rotativo Comercial o de Construcción	\$100,000,000
Programa Renacer Agrícola de PR – Agricultura Urbana y Rural	\$92,500,000
Programa de Mercadeo de Turismo y Negocios	\$25,000,000

⁸ Según el último plan de acción aprobado en mayo de 2020, que incluye la primera y la segunda asignación de presupuestos, https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/download/action-plan-amendment-3-nonsubstantial-amendment-effective-on-february-24-2020/?ind=1583267462775&filename=Action%20Plan%20Amendment%203_Nonsubstantial_EN_2.pdf&wpdmdl=8648&refres=5ebd7f7558afc1589477237.

Programa de Cartera de Inversión en Desarrollo Económico para el Crecimiento	\$800,000,000
Total del presupuesto de Recuperación Económica	\$1,317,500,000

Tabla 7: Presupuesto del Programa de Coordinación de Infraestructura del CDBG-DR

CDBG-DR – Coordinación de infraestructura	
Programa	Presupuesto
Programa de Resiliencia de la Infraestructura Crucial	\$400,000,000
Programa de Centros de Resiliencia Comunitaria	\$75,000,000
Programa de Pareo de Partidas No Federales	\$1,000,000,000
Total del presupuesto de Coordinación de Infraestructura	\$1,475,000,000

Tabla 8: Presupuesto del Programa de Iniciativas Multisectoriales del CDBG-DR

CDBG-DR – Iniciativas Multisectoriales	
Programa	Presupuesto
Programa de Revitalización de la Ciudad	\$1,223,000,000
Puerto Rico se Diseña	\$300,000,000
Total del presupuesto de Iniciativas Multisectoriales	\$1,523,000,000

Tabla 9: Presupuesto de los Programas de Planificación del CDBG-DR

CDBG-DR – Planificación	
Programa	Presupuesto
Programa de Planificación Integral de la Resiliencia Comunitaria	\$55,000,000
Programa de Iniciativas de Planificación de Agencias (GIS, integración de planificación)	\$50,000,000
Programa para la Competencia de Innovación de Resiliencia en el Hogar	\$5,750,000
Total del presupuesto de los Programas de Planificación	\$110,750,000

Tabla 1: Presupuesto del área de administración del CDBG-DR

CDBG-DR – Administración

Programa	Presupuesto
Administración de los Programas	\$486,398,100
Planificación de los Programas	\$326,743,850
Fondos de los Programas	\$8,914,820,050
Total de la administración de los programas	\$9,727,962,000

Teniendo en cuenta que los programas y proyectos que se mencionan anteriormente son nuevos y están dirigidos hacia la recuperación ante desastres, aún no se han establecido las tasas de participación. Dado que los programas de Vivienda y de Recuperación Económica del CDBG-DR brindan beneficios directos a los participantes en toda la Isla, se prevé que supondrán el mayor porcentaje de contacto participativo entre los **seis (6)** grupos principales del programa. Para todos los programas del CDBG-DR, el Vivienda se asegurará de que las personas LEP/LSP tengan un acceso significativo durante todo el proceso.

3.3 La naturaleza e importancia del programa, la actividad o el servicio que el programa provee a la vida de las personas

Las actividades financiadas por CDBG-DR tienen un impacto positivo en la vida de todos los residentes de Puerto Rico. Sin embargo, como se señaló anteriormente, hay una serie de actividades financiadas con fondos federales que brindan beneficios directos a los participantes. Las siguientes tablas de la 11 a la 15 proveen resúmenes de los programas para cada una de las actividades que financia el CDBG-DR dentro de sus respectivos grupos de programas.

Tabla 11: Impacto de los programas de vivienda de CDBG-DR

Vivienda – Impactos del programa	
Programa	Beneficios
Programa de Reparación, Reconstrucción o Reubicación (Distribución directa)	El Programa de Reparación, Reconstrucción o Reubicación proporciona asistencia a los propietarios para reparar las viviendas dañadas o reconstruir las viviendas sustancialmente dañadas que estén ubicadas en áreas no peligrosas. Las casas que no se puedan reconstruir en el lugar en donde están ubicadas no se reconstruirán, sino que se proveerán opciones al propietario para que se reubique.
Programa de Autorización de Títulos (Distribución directa)	El Programa de Autorización de Títulos ayuda a que se autorice la entrega de títulos a los propietarios de viviendas en áreas afectadas por huracanes. Los abogados elegibles pueden prestar servicios legales limitados con tarifas aprobadas para

Vivienda – Impactos del programa	
Programa	Beneficios
	resolver problemas de títulos. Los daños a la propiedad no serán un requisito para ser elegible.
Programa de Subsidio de Alquiler (Distribución directa)	El programa proveerá pagos de asistencia para el alquiler temporal durante un período de hasta veinticuatro (24) meses a los residentes de las áreas afectadas por el huracán que estén sin hogar o que corran el riesgo de quedarse sin hogar.
Programa de Vivienda de Interés Social (personas sin hogar y víctimas de violencia doméstica) (Modelo de distribución de subrecipientes)	<p>Este programa crea la capacidad de obtener vivienda para poblaciones con necesidades especiales tales como: personas sin hogar, ancianos, víctimas de violencia doméstica, personas con discapacidad intelectual, personas con discapacidad física o del desarrollo, personas que viven con el VIH o el SIDA, personas que se recuperan de una adicción y personas con otras necesidades funcionales o de acceso.</p> <p>Los residentes pueden tener acceso a servicios de apoyo tales como Oportunidades de Vivienda para Personas con SIDA (HOPWA, por sus siglas en inglés), Sección 8, o programas de subsidio de alquiler. Los proveedores de Atención Continua del HUD pueden supervisar las instalaciones, y complementar los programas de Subsidios de Soluciones de Emergencia (ESG, por sus siglas en inglés) para coordinar servicios de apoyo, realojo rápido de personas y familias sin hogar y para prevenir que las personas se queden sin hogar.</p>
Programa de Asesoría de Vivienda (Modelo de distribución de subrecipientes)	<p>Este programa utilizará las agencias de asesoría aprobadas por HUD para brindar servicios individuales y grupales, mediante servicios educativos integrales, a los residentes afectados que se encuentren en proceso de recuperación de manera que entiendan las opciones financieras y de vivienda que tienen a su alcance. Los Consejeros de Vivienda conectarán a los participantes del programa con los recursos de vivienda y de Atención Continua (CoC, por sus siglas en inglés).</p> <p>Los servicios serán accesibles para las personas que tengan una amplia variedad de discapacidades. También se pueden proveer servicios relacionados con el asesoramiento sobre alquiler.</p>
Brecha CDBG-DR de los Créditos Contributivos de Vivienda por Bajos Ingresos (LIHTC, por sus siglas en inglés)	Vivienda se asociará con la AFV para seleccionar proyectos que recibirán financiamiento del Programa LIHTC utilizando fondos del CDBG-DR para proyectos de viviendas asequibles para personas con ingresos bajos o moderados (LMI, por sus siglas en inglés).

Vivienda – Impactos del programa	
Programa	Beneficios
(Modelo de distribución de subrecipientes - Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda [AFV])	
Programa Instalaciones Comunitarias para la Resiliencia Energética y de Abastecimiento de Agua (Distribución directa)	<p>Una parte de este programa proveerá mejoras en la eficiencia energética y de agua para promover la resiliencia energética y el abastecimiento de agua en unidades familiares de propietarios o arrendatarios elegibles.</p> <p>Se pueden ofrecer instalaciones comunitarias de producción y almacenamiento de energía y sistemas de captación de agua para complementar las mejoras en el hogar.</p> <p>Un componente a largo plazo de este programa incluye instalaciones para la resiliencia energética y de agua, como sistemas de paneles solares y sistemas de recolección de agua de lluvia para estructuras residenciales.</p> <p>Se ofrecerá un programa de incentivos que permitirá la instalación de sistemas de energía renovable, incluido el almacenamiento interconectado a la red energética; disponible tanto para residentes como para pequeñas y medianas empresas.</p>
Programa de Reparación, Reconstrucción y Resiliencia de Viviendas Multifamiliares (Distribución directa)	<p>Este programa proporcionará fondos para los gastos necesarios relacionados con la recuperación y restauración a largo plazo de viviendas multifamiliares y para aumentar la disponibilidad de viviendas asequibles a través de inversiones estratégicas en edificios multifamiliares y del cumplimiento con el código de construcción en los edificios existentes. El programa buscará servir a las comunidades participantes de Sección 8 y de égidas. También, se puede considerar un nuevo desarrollo de alquileres multifamiliares que atiendan a jubilados y otros grupos para alinearse con Puerto Rico como un destino de jubilación, y aumentar las opciones de vivienda asequible en áreas urbanas existentes o cerca de centros universitarios. Vivienda puede trabajar con organizaciones sin fines de lucro calificadas, como Hábitat para la Humanidad, en modelos innovadores para la reparación de edificios multifamiliares.</p>
Programa de Asistencia Directa al Comprador (Modelo de distribución de subrecipientes - Autoridad)	<p>Este programa ayuda a los solicitantes elegibles a comprar viviendas proveyéndoles los costos de cierre y los pagos iniciales para ayudar con la brecha entre el monto de la primera</p>

Vivienda – Impactos del programa	
Programa	Beneficios
para el Financiamiento de la Vivienda [AFV])	hipoteca que la unidad familiar puede obtener mediante un préstamo hipotecario y el precio de compra de una vivienda. Todos los solicitantes precalificados recibirán servicios de asesoramiento de vivienda, y tienen que completar ocho (8) horas de capacitación para propietarios de viviendas.

Tabla 12: Impacto de los Programas de Recuperación Económica del CDBG-DR

Recuperación Económica – Impactos del programa	
Programa	Beneficios
Programa de Financiamiento de Pequeñas Empresas (Modelo de distribución de subrecipientes)	Este programa provee subvenciones y opciones para ayudar con la recuperación luego de un huracán y con la expansión comercial. Las opciones incluyen un Programa de Subvenciones de Recuperación. La Subvención de Recuperación ayudará a las microempresas y a las pequeñas empresas a reiniciar sus operaciones y/o invertir en oportunidades de crecimiento luego del impacto de un huracán por medio de subvenciones para capital de trabajo y equipo no fijo.
Programa de Incubadoras y Aceleradoras de Pequeñas Empresas (Modelo de distribución de subrecipientes)	Este programa apoya el crecimiento y el éxito de las pequeñas o nuevas empresas en las primeras etapas de la operación proveyendo los recursos iniciales que minimizan el riesgo de fracaso de la pequeña o nueva empresa de manera significativa, y aceleran su entrada al mercado.
Programa de Capacitación Laboral (Modelo de distribución de subrecipientes)	El programa provee los medios para llevar a cabo programas de capacitación de la fuerza laboral a los gobiernos locales, a las organizaciones sin fines de lucro y a las agencias gubernamentales. Los programas y las capacitaciones nuevas que se proponen se desarrollarán en sectores industriales identificados, y pueden respaldar las actividades de recuperación que se ofrecen en las áreas de construcción, turismo y hospitalidad, atención médica, capacitación tecnológica que respalda la fuerza laboral digital, manufactura y otras necesidades de capacitación de la fuerza laboral que no se hayan satisfecho, y que apoyan las metas de recuperación a largo plazo de Puerto Rico.

Recuperación Económica – Impactos del programa	
Programa	Beneficios
Programa de Préstamo Rotativo Comercial o de Construcción (Modelo de distribución de subrecipientes)	Provee a los contratistas locales elegibles capital para cubrir los pagos de los contratos de construcción y capital de trabajo para la recuperación y expansión del negocio, incluyendo elementos como el personal y los servicios para ampliar el cumplimiento con las subvenciones y la capacidad de administración financiera.
Programa Renacer Agrícola de PR – Agricultura Urbana y Rural (Modelo de distribución de subrecipientes)	Este programa financiará esfuerzos para aumentar la seguridad alimentaria mediante el aumento de la producción local y la expansión de la diversidad de la producción agrícola en la isla.
Programa de Mercadeo de Turismo y Negocios (Modelo de distribución de subrecipientes)	El programa viabiliza el desarrollo y la implantación de un esfuerzo global de mercadeo para promocionar en el exterior de la Isla que Puerto Rico está abierta para los negocios, que tiene un entorno favorable para hacer negocios. Asimismo, viabiliza el trabajo para evitar el desplazamiento de empleados del sector turístico y de servicios o las quiebras comerciales que pueden producir los impactos de los huracanes.
Programa de Cartera de Inversión en Desarrollo Económico para el Crecimiento (Distribución directa y Modelo de distribución de subrecipientes - Alianzas público-privadas [P3])	El programa provee fondos para el desarrollo o redesarrollo de proyectos comunitarios de uso mixto y proyectos de mejoras de infraestructura importantes concentrados en las zonas de oportunidad de Puerto Rico. También, se abordará la focalización de nuevos incentivos comerciales y la expansión de las empresas existentes, y también se pueden incluir los componentes de préstamos subordinados a la recuperación económica. Una asignación inicial de hasta \$200 millones será para proyectos piloto identificados que se consideran impulsores clave para la resiliencia de la infraestructura y el desarrollo económico.

Tabla 13: Impacto de los Programas de Coordinación de Infraestructura del CDBG-DR

Coordinación de Infraestructura - Impactos del programa	
Programa	Beneficios
Programa de Resiliencia de la Infraestructura Crucial	Este programa se desarrolló para trabajar en estrecha colaboración con el Programa de Subvención para Mitigación de Peligros (HMGP, por sus siglas en inglés), que administra la Oficina Central de Recuperación, Reconstrucción y Resiliencia (COR3, por sus siglas en inglés). Se anticipa que, debido a la

Coordinación de Infraestructura - Impactos del programa	
Programa	Beneficios
(Distribución directa y Modelo de distribución de subrecipientes)	<p>naturaleza de estos activos y los servicios que brindan estas instalaciones, la mayoría de los proyectos serán propiedad de una agencia puertorriqueña o del gobierno municipal, y estarán bajo su administración, o tendrán un enfoque regional que comprenda múltiples jurisdicciones o que asista a residentes en múltiples áreas.</p> <p>Este programa financiará la reconstrucción, el fortalecimiento y la resiliencia de los activos de infraestructura esenciales que se encuentran en toda la Isla. Los fondos del programa estarán disponibles para los municipios, el gobierno y otras entidades elegibles a través de un modelo de subrecipientes, y busca coordinar y aprovechar los fondos del programa con otras inversiones tanto del sector público como del sector privado.</p>
Programa de Centros de Resiliencia Comunitaria (Modelo de distribución de subrecipientes)	<p>Este programa financia la creación de una red de Centros de Resiliencia Comunitaria que brindan distribución de recursos esenciales, apoyo de refugio a corto plazo y servicios durante desastres, y potencialmente aumentará la resiliencia social proveyendo servicios durante todo el año.</p> <p>Estas instalaciones se establecerán principalmente mediante la modernización de las instalaciones existentes, pero también pueden implicar la construcción de instalaciones nuevas donde se incorporen fondos complementarios y se haya implementado un plan de financiamiento de mantenimiento y operaciones.</p>
Programa de Pareo de Partidas no Federales (Distribución directa y Modelo de distribución de subrecipientes – Otros recipientes federales)	<p>Este programa aprovechará los fondos del CDBG-DR para proveer fondos de contrapartida no federales para los solicitantes que estén en programas de la Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés). Para ser elegibles, los proyectos tienen que cumplir un objetivo nacional y con todos los requisitos de su programa nativo, además de ser una actividad elegible, según los criterios del CDBG.</p>

Tabla 14: Impacto de los Programas de las Iniciativas Multisectoriales del CDBG-DR

Iniciativas Multisectoriales– Impactos de los programas	
Programa	Beneficios
Programa de Revitalización de la Ciudad	<p>Este programa establece un fondo para que los municipios habiliten actividades críticas de recuperación destinadas a revitalizar los centros urbanos, los distritos comerciales y los</p>

Iniciativas Multisectoriales– Impactos de los programas	
Programa	Beneficios
(Modelo de distribución de subrecipientes)	<p>corredores comunitarios clave para enfocar las inversiones, reducir el desparramamiento y crear un entorno simbiótico para nutrir las inversiones complementarias del sector privado.</p> <p>Los proyectos elegibles incluyen rehabilitación o reconstrucción de los edificios del centro de la ciudad, mejoras de infraestructura pública y mejoras del paisaje urbano como aceras, iluminación, estacionamiento, mejora de fachadas y actividades para eliminar las barreras arquitectónicas para las personas con impedimentos. El programa también puede financiar mejoras a los espacios públicos (plazas públicas), instalaciones culturales y artísticas y servicios recreativos. Este programa también financiará la limpieza y demolición de estructuras deterioradas y desocupadas. Además, el proyecto también incluye iniciativas ambientales de reverdecimiento.</p> <p>Se destina un total de \$100,000,000 para priorizar inversiones estratégicas en nodos de crecimiento para el redesarrollo de áreas urbanas aledañas a los campus de la Universidad de Puerto Rico (UPR), en Río Piedras y Mayagüez (revitalizar centros urbanos).</p>
Programa Puerto Rico se Diseña (Modelo de distribución de subrecipientes)	<p>Este es un programa de diseño-construcción que consta de dos partes e implica una competencia de diseño y, luego, la implementación del diseño o los diseños ganadores. Se espera que los proyectos beneficien al público, además de que estén enfocados en iniciativas de infraestructura y desarrollo económico en nodos estratégicos de regeneración y que estén dentro de zonas de oportunidad en toda la Isla.</p> <p>El objetivo de la competencia será buscar proyectos innovadores, transformadores, de alto impacto y a gran escala que incorporen medidas de resiliencia y combinen beneficios en múltiples sectores.</p>

Tabla 15: Impacto de los Programas de Planificación del CDBG-DR

Planificación – Impactos del programa	
Programa	Beneficios
<p>Programa de Planificación Integral de la Resiliencia Comunitaria (Modelo de distribución de subrecipientes)</p>	<p>Este programa viabiliza la producción de planes integrales para la recuperación de la comunidad que permitirán a las comunidades desarrollar políticas, planificación y capacitación de manejo para que, de manera más racional y eficaz, puedan determinar sus necesidades, establecer metas a largo plazo y objetivos a corto plazo, diseñar programas y actividades para cumplir con las metas y objetivos, evaluar el progreso de dichos programas en el logro de estas metas y objetivos, y llevar a cabo el manejo, la coordinación y el monitoreo de las actividades necesarias para que se ejecute con eficacia la planificación.</p>
<p>Programa de Iniciativas de Planificación de Agencias (GIS, integración de planificación) (Modelo de distribución directa)</p>	<p>Este programa viabiliza el desarrollo de un registro uniforme de parcelas, un mapeo de direcciones y una base de datos del sistema de información geográfica (GIS, por sus siglas en inglés), y completar los conjuntos de datos a nivel de parcela / estructura para todas las propiedades que no están registradas. Esto también incluye el mapeo para identificar áreas con alta incidencia de problemas de títulos o poblaciones especiales (ancianos, personas con impedimentos, etc.) para que reciban asistencia en virtud del Programa de Autorización de Títulos y otros esfuerzos de recuperación ante desastres.</p>
<p>Programa para la Competencia de Innovación de Resiliencia en el Hogar (Modelo de distribución de subrecipientes)</p>	<p>Este proyecto desarrollará y construirá modelos de demostración basados en la investigación y el desarrollo de enfoques innovadores para la resiliencia, y publicará una Guía de Innovación en Resiliencia de Puerto Rico que será el producto de la investigación, el desarrollo y las pruebas.</p> <p>El proyecto también incluye una competencia de soluciones innovadoras para atender la generación de energía renovable en el hogar, el almacenamiento de energía y funciones del hogar. Además, se fomentan las medidas de resiliencia en toda la comunidad y los métodos innovadores de diseño y construcción de viviendas.</p>

Los programas de Vivienda del CDBG-DR tienen el potencial de interactuar directamente con las personas LEP/LSP a lo largo de las actividades del programa, ya sea en virtud de la participación directa del solicitante o por las actividades de desarrollo y rehabilitación de estructuras multifamiliares, durante el proceso de arrendamiento posterior a la finalización de la construcción, así como de las

comunicaciones con los residentes actuales de desarrollos de vivienda asistida que estén interesados.

De manera similar a los programas de Recuperación Económica del CDBG-DR, todos los programas tienen el potencial de interactuar directamente con los solicitantes del programa que pueden ser personas LEP/LSP. Como la mayoría de estos programas se administrarán a través de un modelo de distribución de subrecipientes, es importante asegurarse de que estas entidades administradoras sigan este Plan.

Los proyectos de Infraestructura del CDBG-DR, por lo general, interactuarán directamente con gobiernos locales, contratistas de construcción y, en algunos casos, organizaciones sin fines de lucro. Si bien se espera que la mayoría de estas entidades estén compuestas principalmente por hispanohablantes, habrá momentos en que se celebrarán reuniones públicas que tendrán que ser accesibles para los anglohablantes.

Si bien las actividades específicas que se llevarán a cabo en virtud de las Iniciativas Multisectoriales aún no se han definido por completo, las disposiciones del Plan de Acceso al Idioma se aplicarán en todos los casos en que se realicen reuniones públicas y donde se puedan recibir comentarios del público, ya sea para la asignación de recursos, la selección o aprobación de proyectos, donde los fondos son para las actividades públicas de los programas, o cualquier actividad que requiera que las personas presenten una solicitud para participar en un programa.

Los proyectos de Administración del CDBG-DR proveen supervisión administrativa, y son responsables del proceso de participación ciudadana para las actividades financiadas con fondos federales. Por ende, los proyectos de Administración están directamente vinculados a todos los proyectos anteriores, y requieren que se provea asistencia con el idioma para las personas LEP/LSP.

3.4 Los recursos disponibles para el recipiente de fondos/recipiente y los costos

Vivienda actualmente cuenta con personal bilingüe (inglés y español) disponible para la prestación de servicios de interpretación en todas las instalaciones donde son el proveedor directo de servicios financiados con fondos federales. Como proveedor de servicios de vivienda justa, Vivienda también tiene personal bilingüe disponible (en inglés y español) o intérpretes accesibles para ayudar a las personas LEP/LSP. Se mantendrá una base de datos sobre el personal bilingüe para garantizar que los servicios de interpretación estén fácilmente accesibles. Además de la presencia de personal bilingüe en Vivienda disponible para ofrecer los servicios de interpretación oral en sus diversas capacidades implementando los Programas del CDBG-DR, se pueden proveer otros servicios de interpretación oral, según sea necesario. Antes de contratar proveedores de servicios externos, se evaluarán medidas rentables para la prestación de servicios de traducción para las personas LEP/LSP.

Para los servicios de traducción escrita, Vivienda ha contratado recursos externos para que traduzcan al español los documentos vitales de manera uniforme y precisa, ya que, por lo general, se producen en inglés. Cada documento traducido pasa por una revisión legal por parte de Vivienda para garantizar que haya consistencia y precisión entre las versiones en inglés y español de estos documentos. Aunque se examinan minuciosamente para corroborar la precisión en ambos idiomas de manera que se facilite un programa CDBG-DR completamente bilingüe, Vivienda agrega una declaración a las políticas y los procedimientos indicando que, en caso de que haya una discrepancia en alguna traducción, prevalecerá la versión en inglés. No obstante, en cualquier documento que se requiera firma, prevalecerá la versión en el idioma en que se haya firmado.⁹

Todas las directrices, las políticas, los formularios de informes del programa y algunos otros documentos de respaldo del programa están disponibles en inglés y español en la página web del CDBG-DR de Vivienda que está completamente disponible en ambos idiomas. Además, los materiales escritos relacionados con el manejo y la notificación a los solicitantes están disponibles en inglés y español a través de la plataforma del programa (Canopy), según la preferencia que haya establecido el solicitante en su solicitud inicial.

Vivienda está preparado para responder con los servicios de interpretación adecuados a cualquier solicitud que reciba de servicios de interpretación oral para una lengua que no sea inglés ni español. De conformidad con el análisis de cuatro factores, Vivienda ha determinado que no es necesario proveer una notificación escrita traducida sobre el derecho a recibir interpretación gratuita de los documentos en otros idiomas.

3.5 Dominio limitado del español

Puerto Rico es una jurisdicción particular en cuanto a determinar el dominio de la lengua. A diferencia de todas las demás jurisdicciones de los Estados Unidos, Puerto Rico es una población predominantemente hispanohablante. El español es la lengua en que se ofrece la educación, así como la lengua que se utiliza predominantemente en los servicios gubernamentales, el comercio y las interacciones sociales. Como se destaca en las clínicas de resolución de problemas que provee el HUD, en términos de las personas LEP, Puerto Rico se considera como un "caso inverso de LEP", ya que se identifica a las personas LSP como un grupo al que se les brindará atención y servicios

⁹ 32 LPRA AP. V, R.8.7 Idioma. – Los alegatos, las solicitudes y las mociones se redactarán en español o en inglés. Los alegatos que deba firmar una parte u otra persona que no hable español o inglés podrán estar redactados en el idioma nativo de dicha parte o persona, siempre que estén acompañados de las copias necesarias en español o inglés. No será necesario ni obligatorio traducir los documentos escritos en inglés. No obstante, en los casos en que el servicio así lo amerite en pro de la justicia, o cuando sea necesaria la traducción de los documentos para la justa resolución del caso, o en el caso que así lo solicite alguna de las partes, el Tribunal ordenará la traducción de todos los alegatos, las mociones o los documentos solicitados.

especiales para asegurar que tengan acceso significativo al Programa CDBG-DR.¹⁰ Las personas LSP se definen como las que tienen una capacidad limitada para hablar, escribir y comprender la lengua española. Al igual que sus contrapartes LEP, las personas LSP pueden encontrarse con una barrera para acceder a la información o los programas financiados por CDBG-DR.

El 99.8% de la población de Puerto Rico habla, ya sea inglés o español como lengua principal. Específicamente, el 94,4% habla español, y el 5,4% habla inglés. Cualquier persona de habla inglesa que tenga una capacidad limitada para hablar, leer, escribir o comprender el español tendrá a su disposición servicios de traducción de todos los documentos vitales, además de servicios de interpretación oral. Dadas estas estadísticas y análisis, todos los documentos vitales relacionados con los programas CDBG-DR están disponibles en inglés y español.

El Programa CDBG-DR está financiado por el gobierno federal y es monitoreado y supervisado por el HUD. Las particularidades y complejidades de un programa financiado con fondos federales e implementado en una jurisdicción de habla hispana, crea una dualidad de lenguas dependiendo del foro para el cual se deben emplear los servicios de traducción al español e inglés, como se establece en este Plan.

4 Plan de Acceso al Idioma (LAP, por sus siglas en inglés)

Basado en el “análisis de cuatro factores” anterior, la mayor necesidad de recursos para las personas LEP/LSP es la provisión de servicios en español e inglés. En un esfuerzo por satisfacer estas necesidades, Vivienda implementa medidas responsables que brindan lo siguiente para las actividades financiadas con fondos del CDBG-DR:

1. Si bien los servicios de interpretación están ampliamente disponibles en los diversos lugares que brindan servicios, se realizan mayores esfuerzos para la prestación de servicios de traducción en inglés y español de los documentos vitales de los programas financiados con fondos federales.
2. Vivienda provee, tanto en inglés como en español, los documentos que se consideran vitales para cada programa del CDBG-DR.
3. Con respecto al proceso de participación pública en CDBG-DR, Vivienda proveerá, tanto en inglés como en español, avisos de vistas públicas para su Plan de Acción y cualquier enmienda que contendrá un aviso sobre la disponibilidad de los servicios de interpretación/traducción durante todo el proceso de planificación.
4. Todos los borradores y planes de acción y las enmiendas aprobadas están disponibles en inglés y español en la página web del CDBG-DR.

¹⁰ Dominio limitado del inglés (LEP, por sus siglas en inglés) - Clínica de resolución de problemas del CDBG-DR de 2018, <https://files.hudexchange.info/course-content/2018-cdbg-dr-problem-solving-clinic/CDBG-DR-LEP-Slides-2018.pdf>.

5. Las encuestas de participación pública se proveerán tanto en inglés como en español.
6. Los servicios de interpretación en español e inglés estarán disponibles en todas las reuniones públicas relacionadas con CDBG-DR.
7. En un esfuerzo por mejorar la participación en el proceso de planificación del CDBG-DR por parte de las personas LEP/LSP, Vivienda Rico llevará a cabo, en inglés y español, los esfuerzos de divulgación con grupos comunitarios locales y en instalaciones públicas.
8. La página web de Vivienda para el Programa CDBG-DR y toda la información del programa está disponible en español e inglés.
9. El Plan de Participación Ciudadana de Vivienda es cónsono con los requisitos de este LAP.
10. Los acuerdos de los subrecipientes del CDBG-DR de Vivienda incluirán el requisito de que los subrecipientes tendrán que proveer recursos para las personas LEP/LSP para todas las actividades de participación pública, entre las que se encuentran mercadeo, divulgación, solicitudes, traducción de documentos vitales y requisitos de monitoreo. Los acuerdos de los subrecipientes y contratistas incorporarán requisitos de servicios para las personas LEP/LSP relacionados con:
 - a. Proveer traducciones al inglés y al español de todos los materiales de divulgación, mercadeo, solicitudes y documentos vitales, e informar sobre la disponibilidad de los servicios de asistencia con el idioma.
 - b. También, se agregarán requisitos para los subrecipientes, contratistas y otras entidades administradoras que ayudan con la implementación del Programa CDBG-DR que interactúan con las personas LEP/LSP para:
 - i. Desarrollar y mantener procedimientos operativos que atiendan la necesidad de proveer asistencia a las personas LEP/LSP
 - ii. Mantener registros de solicitudes y consultas que especifiquen la lengua de preferencia
 - iii. Enviar documentación a Vivienda que respalde los esfuerzos de los subrecipientes para promover un mayor acceso a las personas LEP/LSP
 - iv. Enviar documentación traducida a Vivienda para que la mantenga en los archivos del proyecto de dicho departamento; y
 - v. Requerir que Vivienda monitoree el cumplimiento con los requerimientos de ofrecer servicios a las personas LEP/LSP periódicamente

11. Los programas de Vivienda que implican contacto con el público proveerán, tanto en español como en inglés, todos los folletos y las publicaciones de mercadeo, divulgación e información, las solicitudes y los documentos vitales.
12. Cuando los programas utilicen un "modelo" de contacto inicial o "cartas modelo", dichas cartas se proveerán tanto en inglés como en español y notificarán que Vivienda tiene disponible los servicios de asistencia con el idioma.
13. Se brinda capacitación para el personal de Vivienda y los subrecipientes, contratistas y otras entidades administradoras que ayudan con la implementación del Programa CDBG-DR que interactúan con las personas LEP/LSP sobre los requisitos de este LAP y su implementación eficaz a nivel del personal, el programa y el proyecto.
14. Vivienda y sus subrecipientes del CDBG-DR, contratistas y otras entidades administradoras que ayudan con la implementación del Programa CDBG-DR e interactúan con personas LEP/LSP deben mantener registros de las solicitudes y consultas ciudadanas en los que se registre la preferencia en cuanto a la lengua de las personas que buscan solicitar o participar en las actividades y los programas financiados por CDBG-DR. Los datos derivados de estos registros se analizarán para realizar los ajustes necesarios en el LAP.
15. Se incluye una "declaración de cierre" en todos los materiales de divulgación impresos en inglés que indica que tanto Vivienda como los subrecipientes del CDBG-DR tienen disponibles los servicios de traducción e interpretación en español para las actividades que se realizan internamente. Se hace lo mismo con todos los materiales de divulgación impresos en español, que deberán indicar la disponibilidad de los servicios de traducción e interpretación al inglés por parte de Vivienda.
16. Responde a las solicitudes de servicios de interpretación oral en otras lenguas, además del inglés y el español, según sea necesario para garantizar el acceso de las personas LEP/LSP en todas las actividades financiadas con fondos federales.
17. Explora el acceso a servicios comunitarios que brindan servicios de traducción e interpretación para personas LEP/LSP.
18. Realiza una encuesta anual del personal de Vivienda y de los contratistas que interactúan con el público para conocer las lenguas que dominan y así crear un banco de los miembros del personal que sean bilingües en las diferentes lenguas a los que se pueda recurrir cuando sea necesario. Además, en la encuesta se recopila información sobre la incidencia de solicitudes de información y servicios en lenguas minoritarias.
19. Hace un acercamiento dirigido a las poblaciones LEP/LSP a través de contactos comunitarios, medios étnicos u otros medios disponibles.

20. Continúa brindando servicios de interpretación, según sea necesario para garantizar el acceso de las personas LEP/LSP en todas las actividades financiadas por el gobierno federal.
21. Se asegura de que todas las solicitudes que se hagan en persona, por teléfono o en línea y en los centros en los que reciben al público incluyan personal bilingüe para brindar asistencia y apoyo. Cada punto de contacto entre Vivienda, el subreceptante o el contratista con un miembro de la comunidad tiene que establecer una dirección de reunión o un número de teléfono accesible para las personas LEP/LSP.

5 Implementación del Plan de Acceso al Idioma

La implementación de las medidas que se incluyen arriba se realizará de acuerdo con el siguiente cronograma:

1. Las traducciones al español de todos los documentos vitales para cada programa de participación pública o de contacto público que ofrezca Vivienda continuarán haciéndose después de la aprobación de este LAP, y continuarán durante toda la duración del programa. Esto también incluye los folletos y publicaciones de mercadeo, divulgación e información, las solicitudes y el “modelo” de contacto inicial o las “cartas modelo”.
2. Se publicarán los avisos de vistas públicas sobre el Plan de Acción en español e inglés para los respectivos ciclos futuros de preparación de documentos, que contendrán avisos relacionados con la disponibilidad de los servicios de idiomas durante el proceso de planificación contenidos en los avisos en español e inglés.
3. Los servicios de interpretación en español e inglés estarán disponibles en todas las reuniones públicas relacionadas con CDBG-DR para cada ciclo futuro de planificación.
4. Las encuestas de participación pública se proveerán tanto en inglés como en español; y los servicios de interpretación en español e inglés estarán disponibles en todas las reuniones públicas relacionadas con CDBG-DR para cada uno de los respectivos ciclos de preparación de documentos.
5. Durante todos los ciclos futuros de planificación, Vivienda llevará a cabo esfuerzos de divulgación en inglés y español en conjunto con los grupos comunitarios locales y en instalaciones públicas.
6. Los borradores futuros y Planes de Acción finales continuarán traduciendo al español e incluirán una notificación que especifique que los servicios adicionales de traducción o interpretación están disponibles a petición. Las versiones en inglés y español se publicarán de manera simultánea en la página web de Vivienda.

7. Se realizará una enmienda a los acuerdos de los subrecipientes de CDBG-DR de Vivienda para incluir el requisito de que los subrecipientes proveerán recursos para las personas LEP/LSP en todas las actividades públicas participativas, y para abordar las responsabilidades de supervisión antes de que inicie el próximo ciclo de planificación de CDBG-DR.
8. Se proveerá capacitación sobre este LAP al personal, los subrecipientes y los contratistas al momento de la contratación o de ejecución del contrato como parte del plan de capacitación de la Oficina de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades (FHEO, por sus siglas en inglés) iniciado luego de la aprobación de este LAP que creó Vivienda, que se completará a partir de entonces.
9. A los subrecipientes y contratistas que reciben financiamiento se les informará sobre la aprobación de este LAP y del requerimiento de proveer traducciones al inglés y al español de todos los materiales de divulgación, mercadeo, solicitud y documentos vitales, y que tienen que informar que estos servicios asistencia con el idioma están disponibles.
10. Como parte de los esfuerzos continuos de Vivienda para verificar que se está cumpliendo con estas disposiciones, los subrecipientes y los contratistas deberán enviar información sobre sus interacciones y esfuerzos para atender a las personas LEP trimestralmente. El análisis de los datos reportados se realizará trimestralmente.
11. Se incluirá una "declaración de cierre" en los materiales de divulgación impresos o en los formularios del programa que indiquen que Vivienda y sus subrecipientes del CDBG-DR tienen disponibles los servicios de traducción e interpretación en inglés y español.
12. Los servicios de interpretación en español e inglés en todas las actividades financiadas con los fondos CDBG-DR que impliquen un contacto participativo se realizarán de manera continua.
13. El acceso a los servicios comunitarios que brindan los servicios de traducción e interpretación necesarios para las personas LEP/LSP que no hablan español se explorará de manera continua.
14. La divulgación dirigida a las poblaciones LEP/LSP a través de contactos comunitarios, medios étnicos u otros medios disponibles se llevará a cabo de manera continua, y se ajustará para cumplir con las demandas del programa.

La implementación y coordinación de todas las actividades que se requieran en virtud del Plan de Acceso al Idioma serán responsabilidad del empleado que Vivienda designe al CDBG-DR, quien será responsable de supervisar la eficacia del plan.

6 Cumplimiento con el Plan y Actualizaciones

Durante la vigencia del Programa CDBG-DR de Vivienda, este LAP se revisará anualmente para garantizar el cumplimiento con todos los requisitos legales, supervisar

los cambios en las características de la lengua de la población a la que está dirigido, supervisar las solicitudes que hacen al programa las personas LEP/LSP, evaluar su eficacia, y enmendar el Plan, según sea necesario para acomodar las modificaciones a los cambios demográficos, las necesidades de los clientes, los requisitos regulatorios y los programas y proyectos revisados o nuevos financiados con fondos federales.

7 Accesibilidad del Idioma

Las personas LEP/LSP pueden solicitar accesibilidad al programa de las siguientes maneras:

- Por teléfono: 1-833-234-CDBG o 1-833-234-2324 (TTY: 787-522-5950)
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- En persona: Oficinas centrales del Departamento de Vivienda de Puerto Rico
Ave. Barbosa #606 Edificio Juan C. Cordero
Río Piedras, PR 00923
O en los Centros de Admisión del Programa:
<https://www.vivienda.pr.gov/directorio-de-las-oficinas-regionales/>
Horario de atención al público: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.¹¹
- Correo electrónico: infoCDBG@vivienda.pr.gov – para todas las consultas sobre CDBG-DR
- En línea: <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/contact/> (versión en inglés)
<https://www.cdbg-dr.pr.gov/contact/> (versión en español)
- Escribiendo a: Programa CDBG-DR Puerto Rico
P.O. Box 21365
San Juan, PR 00928-1365

8 Quejas

Como parte del compromiso de atender las necesidades de recuperación a largo plazo de Puerto Rico, son bienvenidas las quejas de los ciudadanos sobre cualquier tema relacionado con la administración general del CDBG-DR durante la duración de la subvención, incluidas las que se relacionen con el LAP. Vivienda tiene como objetivo brindar la oportunidad de que se atiendan todas las quejas que se reciban. Atender

¹¹ El horario puede variar debido a la situación que tenemos por el COVID-19. Vivienda recomienda que se llame antes de llegar a las oficinas.

estas quejas es una responsabilidad esencial de Vivienda, ya que establece la importancia de tener una comunicación abierta con respecto a las preocupaciones de los ciudadanos sobre los programas.

Vivienda, como recipiente de fondos, es responsable de asegurarse de que todas las quejas se traten de manera oportuna y con un nivel constante de calidad y, como mínimo, proveer, dentro de un periodo de **quince (15) días hábiles**, cuando sea posible, una respuesta sustantiva y oportuna por escrito a cada queja que se reciba por **escrito** como recipiente de fondos de CDBG. Véase el 24 C.F.R. § 91.115(h).

Vivienda tiene como objetivo brindar la oportunidad de atender todas las quejas que reciba, ya sea de manera formal o informal. Una queja informal se refiere a las quejas que se comunican verbalmente a través del personal del CDBG-DR. Estas no están sujetas al 24 C.F.R. § 91.115(h), a menos que el querellante solicite que se presente como una queja formal. Una queja formal es una declaración escrita de un motivo de queja. Todas las quejas formales se documentarán, procesarán, archivarán y responderán. Las quejas cuyos datos sean insuficientes o que las envíe un tercero sin legitimación en el asunto que se presenta no tienen que aceptarse ni revisarse.

Vivienda ofrece acomodo razonable para garantizar la igualdad de oportunidades. Se asegura de que se brinde servicio a la comunidad LEP/LSP. La página web y las herramientas de CDBG-DR están disponibles tanto en español como en inglés.

Los ciudadanos que deseen presentar quejas formales relacionadas con las actividades financiadas con fondos del CDBG-DR, incluido el LAP, pueden hacerlo a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Por teléfono: 1-833-234-CDBG o 1-833-234-2324 (TTY: 787-522-5950)
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
- Correo electrónico: LegalCDBG@vivienda.pr.gov
- En línea: <https://cdbg-dr.pr.gov/en/complaints/> (versión en inglés)
<https://cdbg-dr.pr.gov/quejas/> (versión en español)
- Por escrito: Programa CDBG-DR Puerto Rico
Attn: División Legal CDBG-DR- Quejas
P.O. Box 21365
San Juan, PR 00928-1365

Aunque las quejas formales deben presentarse por escrito, también se pueden recibir quejas verbalmente y por otros medios necesarios, según corresponda, cuando Vivienda determine que las circunstancias particulares del ciudadano no le permiten

que presente una queja por escrito. Sin embargo, en estos casos, Vivienda tendrá que convertir estas quejas en formato escrito. Estos métodos alternativos incluyen, entre otros:

- Por teléfono: 1-833-234-CDBG o 1-833-234-2324 (TTY: 787-522-5950)
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- En persona: Oficinas Centrales del Departamento de Vivienda de Puerto Rico o Centros de Admisión del Programa
Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 p.m.¹²

Los ciudadanos también tienen la opción de presentar sus quejas relacionadas con la accesibilidad del idioma directamente con el HUD, con el que se puede comunicar a través de:

- Correo electrónico: ComplaintsOffice02@hud.gov
- En línea:
 - En inglés
<https://portalapps.hud.gov/FHEO903/Form903/Form903Start.action>
 - En español
https://portalapps.hud.gov/AdaptivePages/HUD_Spanish/Espanol/complaint/complaint-details.htm
 - Otras lenguas
https://www.hud.gov/Programa_offices/fair_housing_equal_opp/online-complaint
- Por escrito: New York Regional Office of FHEO
U.S. Department of Housing and Urban Development
26 Federal Plaza, Room 3532
New York, New York 10278-0068
- Por teléfono: (212) 542-7519; 1 (800) 496-4294 o TTY (212) 264-0927

Para obtener más información, consulte la Política sobre Presentación de Quejas publicada en inglés y en español en <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/resources/policies/> y <https://www.cdbg-dr.pr.gov/recursos/politicas/>.

FIN DEL PLAN.

¹² El horario puede variar debido a la situación que tenemos por el COVID-19. El Departamento de Vivienda de Puerto Rico recomienda llamar antes de llegar.