



DEPARTAMENTO DE LA
VIVIENDA



CDBG-DR

VIVIENDA JUSTA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

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

Índice

1	Propósito.....	3
2	Política.....	4
3	Dominio Limitado del Español.....	5
4	Plan de Acceso al Idioma (LAP, por sus siglas en inglés).....	6
5	Implementación del Plan de Acceso al Idioma	10
6	Cumplimiento con el Plan y Actualizaciones.....	12
7	Accesibilidad al Idioma	12
8	Quejas	12
9	Análisis de Cuatro Factores.....	14
9.1	La cantidad o proporción de personas LEP elegibles para recibir ayuda o que probablemente sean atendidas por el Programa o recipiente ex de fondos	15
9.2	Frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los Programas.....	17
9.3	La naturaleza e importancia de los programas, las actividades o los servicios que los programas proveen a la vida de las personas	18
9.4	Los recursos disponibles para el recipiente de fondos y los costos	19

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.* Además, 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~~ Núm. 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 de HUD, requiere que los recipientes de fondos de HUD ~~deben realizar~~ realicen un análisis para determinar las necesidades de las personas LEP en su jurisdicción, y se les alienta. Además, les exhorta a desarrollar un plan que establezca políticas y acciones para atender esas necesidades y facilitar la participación en los programas financiados con fondos federales. Debido a que el Programa de Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario- Recuperación ante Desastres (**CDBG-DR**) y el Programa de Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario - Mitigación (**CDBG-MIT**) son financiados por el gobierno federal, la difusión de información pública, las guías de los programas, los formularios, las solicitudes y otros documentos vitales para la participación en los programas deben ser provistos en los idiomas suficientemente presentes en Puerto Rico. Estos idiomas son el español y el inglés y deben ser acomodados por los Programas CDBG-DR/MIT como se establece en este Plan. Además, el Departamento de la Vivienda de Puerto Rico (**Vivienda**), como subvencionado de HUD, debe estar preparado para brindar servicios de acceso al idioma en otros idiomas cuando se solicite y sea necesario para facilitar la participación de un individuo en el programa.

Conforme lo demuestra el análisis requerido de cuatro factores, ~~Como lo mostrará el análisis de cuatro factores requerido,~~ el cual se encuentra al final de este Plan, Puerto Rico es un caso único entre la mayoría de los recipientes de los fondos otorgados por HUD, y Ello, debido a que el idioma que se habla predominantemente en la Isla es el español. Este es también es el idioma en el que, por lo general, se llevan a cabo las operaciones gubernamentales. Por esta razón, en este LAP ~~de~~ Vivienda, como

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.

recipiente de fondos de 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 a los Programas de CDBG-DR/MIT.

2 Política

Como agencia federal que supervisa los fondos del CDBG-DR/MIT, 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 entidades administradoras, los subrecipientes, los contratistas y/o los desarrolladores y subcontratistas que participan en los programas CDBG-DR/MIT descritos en el Plan de Acción para la Recuperación ante Desastres y el Plan de Acción de Mitigación. Además, 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, En este documento se establecen las políticas y las guías que se seguirán en los programas CDBG-DR/MIT 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 y mitigación.

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 de CDBG-DR/MIT, 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 identifican y definen, según su importancia para el programa, la información, la interacción o el servicio que conlleve, 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 financiados con respaldados por CDBG-DR/MIT 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 de traducción e interpretación oral gratuitos para las personas LEP/LSP.

Vivienda tiene el compromiso de garantizar que los programas y recursos sean 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 financiadas por CDBG-DR/MIT establecerán y mantendrán una infraestructura un andamiaje para implementar y mejorar los servicios de asistencia con el idioma. Todos los subrecipientes, contratistas y otras entidades administradoras que ayudan con como parte de la implementación de los Programas CDBG-DR/MIT 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 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 de 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 especial atención y servicios especiales para asegurar que tengan acceso significativo a los Programas CDBG-DR/MIT. Las personas LSP se definen como las son aquellas que tienen una capacidad limitada para hablar, escribir y comprender la lengua española. Al igual que

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.

sus contrapartes LEP, las personas LSP pueden encontrarse con una barrera para acceder a la información o los programas financiados por los programas CDBG-DR/MIT.

Según descrito en el Análisis de Cuatro Factores al final de este Plan, el 99.8% de la población de Puerto Rico habla, ya sea inglés o español como lengua principal. Específicamente, el 94,2% habla español, y el 5,6% habla inglés. Cualquier persona ~~de habla inglesa~~ angloparlante 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/MIT están disponibles en inglés y español.

De vital importancia para el desarrollo de este Plan es el idioma que se habla en el hogar, ~~que se refleja según~~ reflejado en los estimaciones estimados quinquenales de la Encuesta de la Comunidad Americana (2016-2020), y la cual se detalla en la Tabla 1 de este Plan. Es importante señalar que el Censo no ~~recoge~~ recopila datos sobre el dominio del español.

El ~~Los~~ Programas CDBG-DR/MIT ~~está son~~ financiados por el gobierno federal y ~~es~~ monitoreados y supervisados por 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. Por ello, es necesario 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 ~~las siguientes~~ medidas responsables que ~~brindan lo siguiente~~ para las actividades financiadas con fondos de los Programas CDBG-DR/MIT:

~~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 de los Programas CDBG-DR/MIT:~~

1. Si bien los servicios de interpretación están ampliamente disponibles en los diversos lugares que brindan servicios, se ~~realizan~~ realizarán 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 los Programas del CDBG-DR/MIT.⁴
3. Con respecto a la relación de los procesos de participación pública en los Programas CDBG-DR/MIT, Vivienda proveerá, tanto en inglés como en español, avisos de vistas públicas para su cada Plan de Acción y cualquier enmienda. Estos avisos contendrán un aviso anuncio sobre la disponibilidad de los servicios de interpretación/traducción, que serán libre de costo, durante todo el proceso de planificación.
4. Todos los borradores y planes de acción, y así como las enmiendas aprobadas, están disponibles en inglés y español en la página web del Programa CDBG-DR/MIT.
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/MIT.
7. En un esfuerzo por mejorar la participación en el proceso de planificación de los Programas CDBG-DR/MIT por parte de las personas LEP/LSP, Vivienda ~~se~~ llevará a cabo, en inglés y español, los esfuerzos de divulgación en instalaciones públicas con grupos comunitarios locales y en instalaciones públicas.
8. La página web de Vivienda para el los Programas CDBG-DR/MIT y toda la información del programa relacionada 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 de los Programas CDBG-DR/MIT de Vivienda ~~incluirán el requisito de~~ requerirán que los subrecipientes ~~tendrán que proveer~~ provean recursos para las personas LEP/LSP para todas las actividades de que conllevan 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:

⁴ Cuando los formularios expedidos por HUD hayan sido traducidos por el Programa y se requiera la firma del participante, se le podrá exigir que firme la versión en inglés del formulario como documento legalmente vinculante, anejando la traducción al español. Las traducciones que requieran la firma deberán llevar el aviso de que: "[e]ste documento es una traducción de un documento emitido y/o requerido por HUD. Esta traducción se le proporciona simplemente como una conveniencia para ayudarle a entender sus derechos y obligaciones. La versión en inglés de este documento es el documento oficial, legal y de control. Este documento traducido no es un documento oficial".

- 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~~ como parte de la implementación de los Programas CDBG-DR/MIT 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. Otros lenguajes pueden ser provistos según solicitados.
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 sobre los requisitos de este LAP y su implementación eficaz a nivel del personal, el programa y el proyecto para el personal de Vivienda y los subrecipientes, contratistas y otras entidades administradoras que, como parte de ~~ayudan con~~ la implementación de los Programas CDBG-DR/MIT, ~~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.~~ Junto con esta capacitación, se desarrollará un plan de estudios que aborde una descripción de los recursos internos disponibles y cómo acceder a ellos, susceptibilidad hacia las personas LEP/LSP, protocolos de respuesta para dirigirse a las personas LEP/LSP que llaman, comunicaciones escritas, contactos en persona, y disponibilidad y acceso a recursos de referencia externos.

14. Vivienda y sus ~~los~~ subrecipientes ~~del~~ de fondos CDBG-DR/MIT, así como los contratistas y otras entidades administradoras que, como parte de ~~ayudan con~~ la implementación del Programa CDBG-DR/MIT, ~~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 ~~preferencia de~~ las personas que buscan solicitar o participar en las actividades y los programas ~~financiados por~~ CDBG-DR/MIT. Los datos derivados de estos registros se analizarán para realizar los ajustes necesarios en el LAP.
15. Se incluye una ~~"declaración de cierre"~~ ~~divulgación~~ divulgación en todos los materiales de divulgación impresos en inglés que indica que tanto Vivienda como los subrecipientes ~~del~~ los Programas CDBG-DR/MIT tienen disponibles los servicios de traducción e interpretación en español para las actividades que se realizan internamente. ~~Se hace lo mismo con~~ De igual manera, 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. Permitir a los participantes del Programa la oportunidad de evaluar la accesibilidad, la exactitud, la adecuación cultural y la calidad general de los servicios de asistencia lingüística que se prestan.
19. Anualmente, Vivienda realiza una encuesta al personal (tanto el propio como el de los contratistas), que interactúa con el público. Ello, con el propósito de 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.
20. Hace un acercamiento dirigido a las poblaciones LEP/LSP a través de contactos comunitarios, medios étnicos u otros medios disponibles.
21. 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.
22. 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

subreceptivo 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 del LAP de Vivienda incluirá su distribución a todas las oficinas regionales o centros de admisión con el fin de informar al personal de los Programas CDBG-DR/MIT los elementos y pasos a seguir descritos en el LAP. Vivienda será responsable de la capacitación del personal, las autoevaluaciones, el mantenimiento de la accesibilidad de los servicios internos de asistencia lingüística y la notificación de la disponibilidad de los servicios de asistencia lingüística a las partes interesadas externas a través de iniciativas de divulgación y la presencia en la página web y los distintos medios sociales.

La implementación de las medidas que se incluyen arriba se realizara 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~~ serán traducidos al español tras la aprobación de este LAP, y ~~continuarán~~ durante toda la duración de los programas. 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 ~~ambos~~ Planes de Acción tanto en español como en inglés para los respectivos ciclos futuros de preparación de documentos, ~~que~~ Estos 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/MIT 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/MIT 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 instalaciones públicas en conjunto con los~~ a grupos comunitarios locales ~~y en instalaciones públicas.~~

6. Los borradores futuros y Planes de Acción finales continuarán traducándose 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. ~~Previo a que inicie el próximo ciclo de planificación de CDBG-DR/MIT, se realizará una enmienda a los acuerdos de los subrecipientes de los Programas CDBG-DR/MIT de Vivienda se enmendarán para incluir el requisito de requerir~~ que los subrecipientes ~~proveerán~~ provean recursos ~~para~~ a 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/MIT.~~
8. ~~Tras la aprobación de este LAP, se llevará a cabo un plan y currículo de capacitación para personas con LEP/LSP después de la aprobación de este LAP y que se completará posteriormente. El público de~~ La capacitación ~~estará dirigida incluye~~ al personal de Vivienda, los subrecipientes, los contratistas y otras entidades administradoras que, ~~como parte de~~ ~~asisten~~ a la implementación del Programa CDBG-DR/MIT, ~~y que~~ interactúan con personas con LEP/LSP.
9. Los subrecipientes y contratistas ~~que reciben financiamiento existentes~~ se les informará sobre la aprobación de este LAP. Además, se les notificará sobre la ~~obligación y del requerimiento~~ de proveer traducciones al inglés y al español de todos los materiales de divulgación, mercadeo, solicitud y documentos vitales, ~~así como de su deber de y que tienen que informar sobre la disponibilidad que de~~ estos servicios ~~de~~ 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/LSP trimestralmente. El análisis de los datos reportados se realizará trimestralmente.
11. Se incluirá una ~~"declaración de cierre"~~ divulgación en los materiales de ~~divulgación~~ difusión impresos o en los formularios de los programas que indiquen que Vivienda y ~~sus~~ los subrecipientes ~~del~~ de los programas CDBG-DR/MIT 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/MIT que impliquen un contacto participativo se realizarán de manera continua, ~~previa solicitud.~~
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 de los programas y de las comunidades atendidas.

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

6 Cumplimiento con el Plan y Actualizaciones

Durante la vigencia de los Programas CDBG-DR/MIT 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 financiados con fondos federales.

7 Accesibilidad al 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 o en los Centros de Admisión del Programa⁵
Horario de atención al público: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.⁶
- Correo electrónico: infoCDBG@vivienda.pr.gov – para todas las consultas sobre CDBG-DR/MIT
- 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: Programas CDBG-DR/MIT Puerto Rico
P.O. Box 21365
San Juan, PR 00928-1365

8 Quejas

⁵ Directorio de oficinas regionales: <https://www.vivienda.pr.gov/directorio-de-las-oficinas-regionales/>

⁶ Horario puede variar debido al COVID-19. Vivienda recomienda llamar de antemano para corroborar.

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 de los Programas CDBG-DR/MIT durante la duración de la subvención, incluidas las ~~que se relacionen con el~~ relacionadas al LAP. Vivienda tiene como objetivo brindar la oportunidad de que se atiendan todas las quejas que se reciban. Atender estas quejas es una responsabilidad esencial de Vivienda, ya que establece la importancia de tener una comunicación abierta ~~en~~ 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. § 570.486(a)(7), 24 C.F.R. § 91.115(h).~~

Vivienda tiene como objetivo brindar la oportunidad de atender todas las quejas ~~que~~ ~~reciba~~ recibidas, 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/MIT. Estas no están sujetas al ~~24 C.F.R. § 570.486(a)(7), 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 y ~~se~~ asegura ~~de~~ que se brinde servicio a la comunidad LEP/LSP. La página web y las herramientas de CDBG-DR/MIT 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/MIT, 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: Programas CDBG-DR/MIT Puerto Rico

Attn: División Legal CDBG-DR/MIT- 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 alternos 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.

Los ciudadanos también tienen la opción de presentar sus quejas relacionadas con la accesibilidad del idioma directamente a 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/program_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/policias/> y <https://www.cdbg-dr.pr.gov/recursos/politicas/>.

9 Análisis de Cuatro Factores

Como recipiente de fondos federales, ~~se requiere que~~ Vivienda ~~tiene que tomar~~ ~~teme~~ medidas razonables para garantizar que las personas LEP/LSP tengan acceso significativo a los programas y las actividades ~~del~~ CDBG-DR/MIT. 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.

9.1 La cantidad o proporción de personas LEP elegibles para recibir ayuda o que probablemente sean atendidas por el Programa o recipiente ~~epor~~ de fondos

Según ~~las estimaciones~~ los estimados de 5 años (2016-2020) de la Encuesta Sobre la Comunidad Estadounidense provista por la Oficina del Censo de los EE. UU., Puerto Rico tiene una población estimada de 3,255,642.⁷ En A 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. Vivienda debe trabajar con los diferentes programas del CDBG-DR/MIT para traducir los documentos vitales en función de las necesidades y capacidades de cada programa y debe tener en cuenta a las personas que pueden beneficiarse de los programas y las actividades.

HUD ha provisto una guía con disposiciones de protección legal que establece ~~límites~~ ~~umbrales~~ 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 recipiente ha realizado esfuerzos para cumplir con necesidades de traducción de los materiales escritos que son vitales."⁸ Un recipiente provee pruebas sólidas, mediante 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 cuando ~~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~~

⁷ Tabla detallada B16001 de las estimaciones de 5 años de 2016-2020: idioma que se habla en el hogar por capacidad para hablar inglés para la población de 5 años o más.

⁸ Los documentos vitales son materiales escritos en papel o en formato electrónico que contienen información crítica para acceder al programa o a las actividades de un componente o que son requeridos por la ley.

que brinda asistencia financiera federal, de que ha realizado esfuerzos razonables para brindar asistencia con el lenguaje escrito.⁹

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	Traducción de los documentos vitales
Más del cinco por ciento (5%) de la población o los beneficiarios elegibles y más de cincuenta (50) en cantidad	Traducción de los documentos vitales
Más del cinco por ciento (5%) de la población o los beneficiarios elegibles y cincuenta (50) o menos en cantidad	Traducción de la notificación escrita traducida del sobre el 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 2, a continuación, incluye datos estimados de 5 años de la Encuesta Sobre la Comunidad Estadounidense 2016-2020 relacionados con la capacidad de las personas para hablar inglés. 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 2: Análisis del grupo lingüístico LEP en Puerto Rico¹⁰

Grupo	Población	% de la población de PR
Puerto Rico (total)	3,124,678	100.000%
Solo hablan inglés	167,713	5.367%
Grupo lingüístico LEP	Población	% de la población de PR
Español	2,379,715	76.159%
Francés (incluido el Cajún)	420	0.013%
Italiano	229	0.008%
Portugués	226	0.007%
Chino (incluido Mandarín, Cantones)	884	0.028%

⁹ 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#g19.

¹⁰ Tabla detallada B16001 de las estimaciones de 5 años 2016-2020: idioma que se habla en el hogar por capacidad para hablar inglés para la población de 5 años o más.

Japonés	29	0.002%
Árabe	142	0.004%
Otras lenguas que no se especifican	21	0.002%

El análisis de la Tabla 2 indica que el español es el grupo lingüístico más grande que puede requerir la prestación de asistencia LEP, ya que el setenta y seis por ciento (76%) 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 con más de cincuenta (50) hablantes LEP constituyen un pequeño porcentaje de la población de la Isla. De estos, ninguno de estos representa más del 0.025% de la población total y ninguno ni tiene más de 1,000 hablantes. Esto indica que es poco probable que el los Programas CDBG-DR/MIT se encuentre coincida con estos otros grupos lingüísticos LEP que requieran asistencia, ya sea en inglés o español.¹¹

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.

9.2 Frecuencia con la que las personas LEP entran en contacto con los Programas

Vivienda ha adoptado una amplia gama de actividades que utilizan fondos del CDBG-DR/MIT. Este LAP se basa en estos los 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 financiados con recursos CDBG-DR/MIT, 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 correspondiente año como corresponde. Las actividades se han categorizado en seis (6) grupos principales: Vivienda, Recuperación Económica, Coordinación de Infraestructura, Iniciativas Multisectoriales, Planificación y Administración. Un desglose detallado de los programas CDBG-DR y CDBG-MIT y los

¹¹ 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.

presupuestos que se han asignado para cada programa se encuentran en el Plan de Acción CDBG-DR y el Plan de Acción CDBG-MIT.¹²

Mediante el Registro Federal Volumen 83, Núm. 157 (14 de agosto de 2018), 83 FR 40314, HUD identificó que todos los componentes de Puerto Rico eran considerados como áreas más impactadas y afectadas. Es por ello que los programas CDBG-DR/MIT tendrán impacto y entrarán en contacto con potenciales individuos LEP/LSP alrededor de toda la isla. Ello implica que las actividades de recuperación y mitigación ante desastres tendrán impacto en todos los sectores de la isla.

Los programas y proyectos CDBG-DR/MIT están dirigidos hacia la recuperación ante desastres y para financiar proyectos de mitigación que reduzcan el potencial de pérdida y destrucción ante futuros eventos catastróficos, por lo cual, las tasas de participación y actividades van a variar a través de los distintos sectores de la isla dependiendo en las necesidades específicas de cada comunidad. Dado que los programas de Vivienda y de Recuperación Económica de los Programas CDBG-DR/MIT 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 CDBG-DR, No obstante, Vivienda se asegurará de que las personas LEP/LSP tengan un acceso significativo a todos los programas CDBG-DR/MIT durante todo el proceso.

9.3 La naturaleza e importancia de los programas, las actividades o los servicios que los programas proveen a la vida de las personas

Las actividades financiadas por con fondos CDBG-DR/MIT 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. Cuando un programa CDBG-DR/MIT brinda un beneficio directo a un participante, debe cumplir con los requisitos establecidos en este LAP y hacer fácilmente disponible información o servicios para que la comunicación entre el Programa y el participante sea transmitida y comprendida correctamente.

Los programas de Vivienda del CDBG-DR/MIT 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

¹² El Plan de Acción CDBG-DR se encuentra en <https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/action-plan-amendment-8-nonsubstantial-amendment-effective-on-february-25-2022/> (Inglés) y <https://cdbg-dr.pr.gov/download/8va-enmienda-al-plan-de-accion-enmienda-no-sustancial-efectiva-el-25-de-febrero-de-2022/> (Español). El Plan de Acción CDBG-MIT se encuentra en <https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/cdbg-mit-action-plan-effective-on-april-19th-2021/> (Inglés) y <https://cdbg-dr.pr.gov/download/cdbg-mit-plan-de-accion-19-de-abril-de-2021/> (Español).

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/MIT, ~~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 y que puedan proveer los servicios de idioma, de ser solicitados.

Los proyectos de Infraestructura del CDBG-DR/MIT, 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.

Las disposiciones del Plan de Acceso al Idioma se aplicarán en todas las iniciativas Multisectoriales en 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/MIT 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.

9.4 Los recursos disponibles para el recipiente de fondos y los costos

En la actualidad, 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 se proveen~~ ~~directo de~~ servicios ~~directos~~ 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 CDBG-DR/MIT, 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 faciliten un programa CDBG-DR/MIT 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.

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 CDBG-DR/MIT 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.

~~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/MIT, quien será responsable de supervisar la eficacia del plan.~~

FIN DEL PLAN