

**Programa Housing Choice Voucher Program
de Cuyahoga Metropolitan Housing Authority
Análisis y plan de competencia limitada del inglés**

Octubre de 2012

DESCRIPCIÓN GENERAL:

CMHA tomará medidas positivas para comunicarse con las personas que requieren servicios o información en un idioma que no sea el inglés. A estas personas las llamaremos personas con competencia limitada del inglés (Limited English Proficiency; LEP).

Para las personas con LEP, el idioma puede constituir un obstáculo para acceder a ventajas o servicios importantes, comprender y ejercer derechos importantes, cumplir con responsabilidades aplicables o comprender otra información provista por el programa de HCVP. Bajo ciertas circunstancias, no garantizamos que las personas con LEP pueden participar efectivamente en los programas y las actividades de apoyo federal, o beneficiarse de ellos, constituye una infracción de la prohibición en el Título VI contra la discriminación a raíz de la procedencia. Esta parte incorpora el Aviso de orientación para receptores de apoyos federales, Título VI: Prohibición que afecta a las personas con competencia limitada del inglés, publicada el 22 de enero de 2007 en el Registro Federal.

LEP se define como las personas que no hablan inglés como su idioma primordial y cuya capacidad para leer, escribir, hablar y comprender el inglés está limitada. Para los fines de este plan, las personas con LEP son solicitantes y participantes en el programa HCVP, y los padres y familiares de los solicitantes y participantes.

A fin de determinar el nivel de acceso que se requiere para personas con LEP, CMHA tomará en cuenta los siguientes cuatro factores:

1. La cantidad o proporción de personas con LEP a quienes se les ofrecerá el servicio o que probablemente se vayan a encontrar
2. La frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con el programa
3. La naturaleza e importancia del programa, la actividad o servicio brindado por el programa
4. Los recursos disponibles para el receptor y los costos

Sopesar estos cuatro factores garantizará un acceso significativo por parte de personas con LEP a los servicios más importantes sin imponer una carga adicional para CMHA.

PRIMER FACTOR:

La cantidad o proporción de personas con LEP a quienes se les ofrecerá el servicio o que probablemente se vayan a encontrar

La zona de servicio del programa Housing Choice Voucher Program (HCVP) de Cuyahoga Metropolitan Housing Authority (CMHA) en el condado de Cuyahoga, Ohio. El programa HCVP de CMHA conserva registros de únicamente dos designaciones de etnicidad: hispanos y no hispanos.

El día 1 de Septiembre de 2012, el programa HCVP tenía un total de 14,937 vales. De éstos, 589 (3.9%) eran familias hispanas.

La lista de espera inicial de programa HCVP de 2011 estaba compuesta de 10,000 solicitantes. Al día 1 de Septiembre de 2012, tenía 9,282 solicitantes. De éstos, 466 (5%) eran hispanos.

En comparación con las estadísticas del censo de 2010, 4.8% de las familias en el condado de Cuyahoga, Ohio eran hispanas. Los datos del censo indican además que el 18% de las familias hispanas en el condado de Cuyahoga hablan inglés menos que "muy bien". En base a esa estadística, se proyecta que aproximadamente 106 de las familias hispanas participantes en el programa HCVP de CMHA bajo contrato hablan inglés menos que "muy bien".

Como CMHA no tiene estadísticas sobre etnicidades más allá de los hispanos, únicamente contamos con los datos arrojados por el censo para orientarnos en nuestra determinación de la cantidad de familias que puedan tener una competencia limitada del inglés en un idioma que no sea el español. El pronóstico de 5 años para el periodo de 2006 a 2010, obtenidos de los datos del censo del American Community Survey (Encuesta de la comunidad Estadounidense) para el condado de Cuyahoga, indica que en 2010, un 88.8% de la población habla únicamente inglés y el 3.5% habla español en casa. Esto constituye casi un 92.3% del condado de Cuyahoga. El restante 8% de las familias que hablan un idioma que no es el inglés en casa se conformaba de la siguiente forma: 4.8% de otros idiomas Indoeuropeos, 1.5% de idiomas Asiáticos y 1.3% otros idiomas. Téngase en cuenta que no se puede asumir a partir de estas estadísticas que las familias que hablan otro idioma en casa hablan únicamente ese idioma, o que hablan inglés menos que "muy bien".

En base a estas estadísticas, se ha identificado el español como el idioma principal en el que se debe enfocar razonablemente el programa HCVP de CMHA en la actualidad. El español es el segundo idioma más prevalente en el condado de Cuyahoga.

SEGUNDO FACTOR:

La frecuencia con la que las personas con LEP entran en contacto con el programa

La frecuencia mínima de contacto para los 14,332 receptores de subsidios actuales en total incluye la solicitud inicial, la sesión informativa de los vales, la reexaminación anual y la inspección anual que se lleva a cabo cada año. Algunos participantes pueden ser sometidos a una o varias reexaminaciones adicionales (reexaminaciones interinas) para informar sobre cambios con respecto del ingreso o composición de la familia. Asimismo, algunas familias reciben inspecciones de emergencia para salud, seguridad o condiciones severas con riesgo de vida en sus viviendas que ocurren antes de la inspección anual. Algunos solicitantes o participantes pueden tener revisiones informales, audiciones informales, pueden asistir a una sesión informativa de mudanzas o pueden tener preguntas con respecto al programa durante el transcurso del año.

TERCER FACTOR:

La naturaleza e importancia del programa, la actividad o servicio brindado por el programa

La misión de CMHA es ser líder en la provisión de viviendas seguras, asequibles y de calidad para personas o familias del condado de Cuyahoga. El principal factor de elegibilidad para el programa HCVP son los límites de ingreso establecidos por el Departamento de Desarrollo Urbano y de la Vivienda (Housing and Urban Development; HUD). Dicho de forma sencilla, el programa HCVP de CMHA ofrece, a través de subsidios para la vivienda, viviendas seguras, decentes e higiénicas para familias de ingresos bajos y moderadamente bajos.

La vivienda es una necesidad básica del humano, y la falta de una puede tener implicaciones graves o severas con riesgo de vida para una persona. Por ello, CMHA toma muy en serio su responsabilidad de proveer viviendas a familias de ingresos bajos o moderadamente bajos.

Las actividades obligatorias del programa HCVP incluyen el proceso de solicitud y elegibilidad, incluye la sesión informativa de los vales, la reexaminación e inspección anual, y la asistencia en revisiones o audiciones informales cuando a una familia se le niega el apoyo o se propone su terminación del programa.

CUARTO FACTOR:

Los recursos disponibles para el receptor y los costos

El programa HCVP de CMHA tiene a su disposición los siguientes recursos, para garantizar que las personas con LEP tienen acceso significativo al programa HCVP:

- Personal bilingüe
- Servicios de interpretación
- Servicios de traducción
- Avisos escritos a participantes y solicitantes con LEP
- Texto promocional, indicando la disponibilidad de apoyo con el idioma para documentos importantes
- Uso de tarjetas "I Speak" (Yo hablo)
- Disponibilidad de una opción telefónica automática en español

Política aprobada por la junta directiva de CMHA:

El plan administrativo requiere lo siguiente:

- "El PHA no debe negar a una familia o persona la oportunidad equitativa de solicitar o recibir apoyo de conformidad con el programa Housing Choice Voucher Program a razón de raza, color, sexo, religión, credo, nacionalidad o procedencia, edad, estado civil, hándicap o discapacidad" (página 1-3).
- "Los funcionarios para la vivienda cuentan con personal bilingüe para ayudar en español a las personas que no hablan inglés, y pueden traducir documentos al español" (página 1-7)
- "El PHA publicará y difundirá información para dar a conocer la disponibilidad del apoyo para la vivienda y servicios relacionados para familias con ingresos muy bajos cuando la lista de espera está abierta. Cuando está abierta la lista de espera de PHA, el PHA publicará la disponibilidad y la naturaleza del apoyo para la vivienda para familias con ingresos muy bajos en un periódico de circulación general, medios dirigidos a grupos minoritarios, y por medio de otros medios. También se harán avisos en español" (página 1-9)
- "Cuando el PHA abre una lista de espera, el PHA debe emitir un aviso público para que las familias puedan solicitar el apoyo. El aviso público debe indicar dónde y cuándo presentar la

solicitud. El PHA debe dar el aviso público mediante publicación en un periódico local de circulación general y también mediante medios dirigidos a grupos minoritarios y otros medios idóneos. El aviso debe cumplir con los requisitos para la vivienda equitativa de HUD (página 3-1).

Objetivo:

El objetivo del Plan de competencia limitada del inglés del programa HCVP de CMHA es garantizar que todas las personas (solicitantes potenciales, solicitantes y participantes), sin importar el idioma principal que hablan, tengan acceso a los servicios de vivienda.

Identificación de la población con LEP:

La identificación de la población con LEP para el programa HCVP de CMHA se indicó anteriormente, en el Primer factor.

Medidas para el apoyo con el idioma:

- El programa HCVP de CMHA contrata y utiliza personal bilingüe como intérpretes. Hasta Octubre de 2012, contamos con cinco (5) empleados bilingües. De estos, cuatro (4) hablan español, y uno (1) habla el idioma oriundo de Sri Lanka. La habilidad para hablar más de un idioma es y seguirá siendo un factor importante a la hora de tomar decisiones para la contratación de personal.
- El programa HCVP de CMHA contrata un servicio profesional de traducciones e interpretaciones. Así se garantiza la disponibilidad de los servicios de interpretación cuando el personal bilingüe no está de turno, o cuando la persona con LEP requiere un servicio en un idioma que no sea el que los intérpretes de tiempo completo sepan hablar.
- Dado que el programa HCVP tiene un total de 3.9% de familias hispanas, y dado que, según las estadísticas del censo, CMHA proyecta que aproximadamente 106 viviendas hispanas hablan inglés menos que “muy bien”, los documentos importantes se traducirán para las personas cuando surja la necesidad.
- Los documentos traducidos por HUD, y que están disponibles en este sitio web, se utilizarán según sea necesario. También se pueden contratar traductores profesionales para garantizar que se difunda al público información precisa y claramente entendible (por ejemplo, cuando se lleva a cabo un sorteo para la lista de espera).
- También se indicará en todos los documentos importantes que el CMHA pone a disposición, a solicitud, el servicio de interpretación para documentos importantes. Estas indicaciones aparecerán en inglés y español.
- CMHA ofrece intérpretes sin costo a las familias que requieren ayuda con LEP. No obstante, las familias pueden utilizar un intérprete de su elección, por cuenta propia, incluido un integrante de la familia, en lugar de o como complemento de los servicios gratuitos ofrecidos por CMHA.
- No es política del programa HCVP de CMHA exigir que una persona contrate a su propio intérprete o que utilice a un integrante de la familia como tal. Utilizar a un pariente o amigo como intérprete puede violar los derechos individuales a la privacidad y, por lo tanto, la decisión se deja a la persona con LEP.
- Las tarjetas “I speak” (yo hablo) son muy utilizadas en los tres escritorios en la recepción del programa HCVP para invitar a las personas con LEP a identificarse ellas mismas.
- Los propietarios de inmuebles, participantes y solicitantes pueden recibir información automatizada las 24 horas del día y los 7 días de la semana en inglés y español a través del sistema telefónico Interactive Voice Response (IVR) de CMHA. La información disponible incluye estado del cheque, fechas de citas de inspección y recertificación, y estado de la lista de espera.

- La correspondencia recibida en un idioma que no sea el inglés se remitirá a un gerente para su traducción y respuesta. El gerente de asuntos administrativos ofrecerá ayuda en procurar recursos externos, si se solicita.
- Los contactos en persona con personas, que hablan un idioma que no sea el inglés, se remitirá a un empleado bilingüe para ayuda. Si la persona habla otro idioma que no sea Español o esrilanqués, el empleado hará una solicitud al gerente de asuntos administrativos para utilizar el servicio de interpretación contratado.
- El personal bilingüe puede presentarse en eventos comunitarios durante el transcurso del año, según surjan las oportunidades.

Capacitación para el personal:

El instructor de desarrollo profesional del programa HCVP ofrece capacitación al personal del programa HCVP en cuanto a competencia limitada en el inglés, inclusive su definición, sensibilidad hacia las familias de competencia limitada en el inglés, el servicio efectivo a las familias de competencia limitada en el inglés, lo que requieren los reglamentos con respecto de la competencia limitada en el inglés y qué exigen las políticas y procedimientos de CMHA.

Acceso a los servicios de LEP:

El plan LEP de HCVP de CMHA se pone a disposición del público a través de la página web de HCVP de CMHA. El plan está en inglés con interpretación del documento a solicitud.

La capacitación del personal y las solicitudes de los servicios de interpretación y traducción por parte del personal son organizados por el gerente de asuntos administrativos.

Monitoreo y actualización del plan de competencia limitada del inglés:

El monitoreo e implementación diaria del plan serán ejecutados por los gerentes y los supervisores en cada zona de servicio.

El gerente de asuntos administrativos revisará anualmente el plan de competencia limitada del inglés para determinar si se requieren actualizaciones. Las actualizaciones serán ejecutadas por el gerente de asuntos administrativos y aprobados por el director del Housing Choice Voucher Program.

Las reclamaciones y comentarios con respecto a los servicios LEP del programa HCVP se remitirán al gerente de asuntos administrativos. No ha habido reclamaciones o querellas por el acceso al idioma desde que se implementó el plan de LEP inicialmente en Agosto de 2005.

CMHA tiene acceso a un recurso local importante, The Spanish American Committee, que se ubica en la ciudad de Cleveland en Ohio. CMHA puede solicitar la ayuda y la asesoría del arriba mencionado comité, cuando se requiera, cuando se trata de ofrecer servicios que satisfagan las necesidades de las familias hispanas con competencia limitada del inglés.

1 Fuente: Language spoken at home. 2006-2010 American Community Survey, estimaciones de 5 años.