



PLAN DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DE IDIOMAS

Revisado en abril de 2022

I. MISIÓN Y CONTEXTO DE LA AUTORIDAD DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE NUEVA YORK

La Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Nueva York (NYCHA, por sus siglas en inglés) es la más grande autoridad de vivienda pública de Norteamérica. Su misión es aumentar las oportunidades de los neoyorquinos con ingresos bajos y moderados proporcionando viviendas seguras y asequibles y facilitando el acceso a servicios sociales y comunitarios.

En NYCHA vive 1 de cada 15 neoyorquinos. Juntos, los residentes de las viviendas públicas de NYCHA y los titulares de vales de la Sección 8 ocupan el 11.6% de los apartamentos en alquiler de la ciudad y representan el 6.6% de la población de Nueva York. Si NYCHA fuera una ciudad, ocuparía el puesto 33 en cuanto a población en los Estados Unidos, más grande que Atlanta o Miami.

II. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA DE IDIOMAS

La política de NYCHA es tomar medidas razonables para garantizar que las personas con dominio limitado del idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés) puedan participar efectivamente en los programas y actividades de NYCHA y beneficiarse de ellos, en cumplimiento con la notificación del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD, por sus siglas en inglés) titulado "Guía final para los beneficiarios de asistencia financiera federal en relación con la prohibición del Título VI contra la discriminación por origen nacional que afecta a las personas con dominio limitado del idioma inglés", publicado el 22 de enero de 2007 en el Registro Federal 72 número 2732.

El procedimiento estándar de NYCHA de los servicios de asistencia de idiomas, actualizado más recientemente el 7 de febrero de 2019, establece los procedimientos y las responsabilidades del personal para garantizar el cumplimiento de la política de NYCHA de acceso a los idiomas. Específicamente, el procedimiento estándar aborda, entre otras cosas: los procedimientos para identificar a las personas con dominio limitado del idioma inglés con la ayuda de tarjetas de identificación de idiomas; los procedimientos del personal y las responsabilidades del supervisor para obtener servicios de traducción o interpretación para las personas con dominio limitado del idioma inglés; la publicación de avisos en áreas públicas dentro de las oficinas de administración de los residenciales, las oficinas del distrito y las salas de espera que les informan a las personas, con dominio limitado del idioma inglés o LEP, de los servicios de acceso a los idiomas sin costo alguno; los requisitos de capacitación para garantizar el conocimiento y el cumplimiento de los procedimientos de NYCHA sobre el acceso a los idiomas; las responsabilidades de reporte y supervisión del acceso a los idiomas; y el requisito de que las políticas de NYCHA sobre el acceso a los idiomas se revisen cada tres años.

III. EVALUACIÓN DE LA POBLACIÓN CON DOMINIO LIMITADO DEL IDIOMA INGLÉS O LEP

Número o proporción de personas con dominio limitado del idioma inglés que reciben servicios o con las que se ha interactuado

De acuerdo con la revisión periódica de los datos disponibles sobre idiomas por parte de la Oficina de Asuntos de Inmigrantes de la Alcaldía de Nueva York, los tres idiomas más frecuentes en la ciudad de Nueva York son (1) el español, (2) el chino y (3) el ruso.¹

En los programas de vivienda pública y de la Sección 8 de NYCHA, aproximadamente 176.000 participantes han indicado sus preferencias de idioma. De ellos, el 71% y el 72% indicaron que el inglés era su idioma de preferencia de manera escrita y hablada, respectivamente; el 23% y el 22% indicaron que el español era su idioma de preferencia de manera escrita y hablada, respectivamente; el 4% indicó que el chino era su idioma de preferencia de manera escrita y hablada; el 1% indicó que el ruso era su idioma de preferencia de manera escrita y hablada; y el 1% indicó un idioma distinto del inglés, el español, el chino o el ruso. Por lo tanto, los tres principales idiomas distintos al inglés declarados por los participantes en el programa reflejan los que fueron identificados por la ciudad de Nueva York. Las figuras 1 y 2 que aparecen a continuación ilustran las proporciones de las preferencias de idiomas escritos y hablados que no son el inglés.

NYCHA realizó una encuesta a los residentes de vivienda pública en otoño de 2021 en la que, entre otras preguntas, se les pedía a los encuestados que identificaran sus idiomas de preferencia. Los resultados de la encuesta confirmaron el entendimiento que NYCHA tiene de las necesidades con respecto a los idiomas que tienen los residentes y los participantes en el programa, con casi el 72% de los encuestados con dominio limitado del inglés que nombró el español como su idioma de preferencia, casi el 22% que escogió el chino, el 3% que escogió el ruso y el 3,5% que escogió un idioma diferente al inglés que no fuera el español, el chino o el ruso.



Figura 1: Proporción de preferencias de idiomas escritos distintos del inglés disponibles reportados por los actuales participantes en el programa de NYCHA.



Figura 2: Proporción de preferencias de idiomas hablados distintos del inglés disponibles reportados por los participantes en el programa de NYCHA.

¹ Informe de la Ley Local 30 para el año natural 2020 (30 de junio de 2021), <https://www1.nyc.gov/assets/immigrants/downloads/pdf/CY2020-local-law-30-report.pdf>

Frecuencia de contacto

NYCHA examina los datos de varias fuentes, incluida la función de traducción del Portal de Autoservicio de NYCHA, el proveedor de interpretación telefónica de NYCHA y la Unidad de Servicios de Idiomas (LSU, por sus siglas en inglés) de NYCHA, para determinar la frecuencia con la que el personal de NYCHA interactúa con personas con dominio limitado del idioma inglés. Entre 2019 y 2021, NYCHA les dio asistencia a aproximadamente 460,000 personas proveyendo interpretación en persona y por teléfono y realizó más de 50,000 traducciones por medio de la traducción de documentos internos de la Unidad de Servicios de Idiomas, la traducción por parte de proveedores de NYCHA o la función de traducción del Portal de Autoservicio de NYCHA.

Las figuras 3 y 4 ilustran la proporción de servicios de interpretación y traducción por idioma. Los datos de frecuencia coinciden con las preferencias por idioma de las figuras 1 y 2 de arriba, siendo el español, el chino y el ruso los idiomas más frecuentes, y con un disminución de las interacciones en idiomas que no están entre los tres primeros.

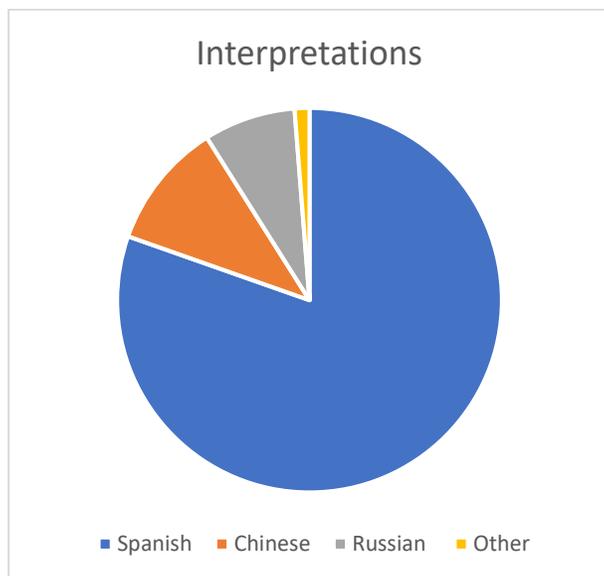


Figura 3: Proporción de servicios de interpretación por idioma proporcionado a personas con LEP, para los años naturales 2019 - 2021.

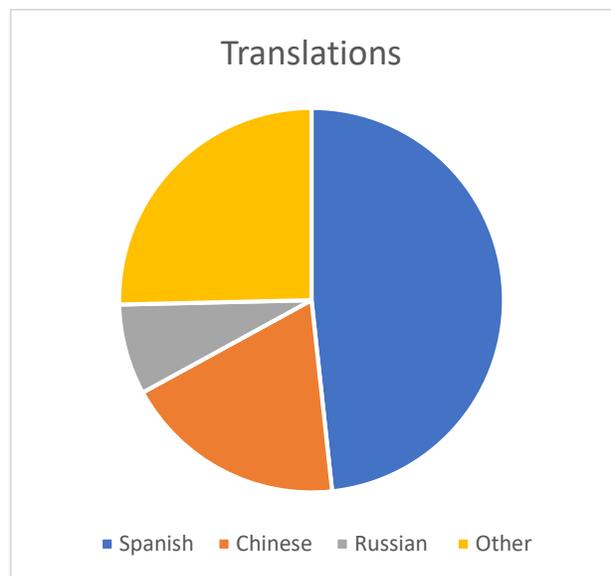


Figura 4: Proporción de servicios de traducción por idioma proporcionados a personas con LEP para los años naturales 2019 - 2021.

Naturaleza e importancia del programa, la actividad o el servicio proporcionado

Para cumplir con la misión de NYCHA, la política de acceso a los idiomas de la agencia requiere la identificación y traducción de "documentos vitales" que son fundamentales para garantizar el acceso significativo a los principales programas y actividades de NYCHA por parte de las personas en general y de las personas con dominio limitado del idioma inglés en particular. En función de la población LEP, NYCHA traduce documentos vitales al español, al chino tradicional y simplificado y al ruso.

Recursos disponibles de acceso a los idiomas

El Coordinador de Acceso a los Idiomas de NYCHA y la Unidad de Servicios de Idiomas o LSU supervisan las políticas de NYCHA de acceso a los idiomas. El equipo de LSU cuenta actualmente con cinco intérpretes a tiempo completo (un intérprete de español, dos intérpretes de chino que dominan

tanto el mandarín como el cantonés, y dos intérpretes de ruso), así como un intérprete temporal de español. Además de proporcionar servicios de traducción e interpretación, la LSU sirve como recurso de entendimiento y aplicación de los procedimientos de acceso a los idiomas de NYCHA por parte del personal, coordina las solicitudes de los departamentos de NYCHA para los servicios de traducción e interpretación por escrito, gestiona los proveedores que prestan servicios de idiomas y realiza un seguimiento de las métricas de acceso a los idiomas.

NYCHA recurre al personal y a los proveedores para prestar servicios de asistencia de idiomas que incluyen la interpretación telefónica, en reuniones no presenciales y presenciales, así como la traducción de documentos en papel, páginas web u otros medios electrónicos. Al prestar estos servicios, el personal del NYCHA desempeña una de las tres funciones principales. En primer lugar, el personal bilingüe puede atender directamente a las personas con dominio limitado del idioma inglés o LEP con las que interactúen ellos o sus colegas de departamento. En segundo lugar, el personal puede participar en el Banco de Idiomas de NYCHA de intérpretes y traductores voluntarios. Por último, los departamentos que se encuentran con frecuencia con personas con dominio limitado de inglés, como el Centro de Atención al Cliente, el Departamento de Igualdad de Oportunidades, la Oficina de Audiencias Imparciales, Operaciones, la Administración de Propiedades de Vivienda Pública, el programa de Sección 8 de Viviendas Alquiladas y el programa de Empoderamiento Económico y Sostenibilidad de los Residentes y Participación de los Residentes, asignan a un miembro del personal para que actúe como enlace o intermediario lingüístico del departamento. Los enlaces o intermediarios actúan como embajadores de acceso a los idiomas para su departamento e identifican los documentos vitales que requieren traducción.

Para complementar los recursos del personal, los proveedores de acceso a los idiomas de NYCHA ofrecen servicios de interpretación, así como la traducción, en primera instancia, y la revisión de garantía de calidad, en segunda instancia. A través del personal y los proveedores de NYCHA, los servicios de idiomas están disponibles en más de 100 idiomas.

IV. MANTENIMIENTO DE REGISTROS Y SEGUIMIENTO

NYCHA realiza un seguimiento de diversas métricas para supervisar la prestación de servicios de idiomas de la agencia. Estas mediciones incluyen las solicitudes de traducción e interpretación de documentos de la LSU, las facturas de los proveedores de interpretación telefónica y traducción de documentos, así como las quejas sobre el acceso a los idiomas que indiquen la necesidad de una acción por parte del Coordinador de Acceso a los Idiomas, incluyendo, pero sin limitarse, a cursos de actualización sobre el acceso a los idiomas de forma individual o grupal.

V. CONCIENTIZACIÓN PÚBLICA

Además de los avisos en áreas públicas que les informan a las personas con dominio limitado del idioma inglés o LEP sobre los servicios de idiomas sin costo alguno, NYCHA también publica las políticas de acceso a los idiomas y los documentos vitales traducidos en el sitio web de la agencia. Asimismo, NYCHA incluye periódicamente información sobre los servicios de asistencia de idiomas en artículos de su periódico digital para residentes, *The NYCHA Journal* (del inglés *la revista de NYCHA*), así como en su periódico digital para empleados, *NYCHANow* (del inglés *NYCHAAhora*). Estos sitios web de noticias se actualizan regularmente con la información más reciente sobre las iniciativas de NYCHA y otras historias relevantes para la comunidad de NYCHA.

VI. OBJETIVOS DE LA IMPLEMENTACIÓN

NYCHA se esfuerza por mejorar continuamente los servicios suministrados a las personas con dominio limitado del idioma inglés o LEP mediante, entre otras estrategias, la mejora de la estandarización de la prestación de servicios de idiomas a través de la capacitación del personal y la revisión de los datos demográficos disponibles, con el fin de garantizar que se identifiquen los cambios en las necesidades de idiomas de las familias a las que NYCHA presta o puede prestar servicios, y se implementen los cambios necesarios en la prestación de servicios de idiomas de NYCHA.

En el futuro, NYCHA:

- Continuará actualizando el Procedimiento Estándar en un ciclo de tres años, o cuando sea necesario, para reflejar los cambios en la ley;
- Reanudará la capacitación de acceso a los idiomas del personal de NYCHA que se detuvo debido a la pandemia de COVID-19, incluida la capacitación para los nuevos empleados, la capacitación bianual para todo el personal y las capacitaciones de repaso individualizadas por departamento, a pedido de los mismos, o en respuesta a las quejas sobre el idioma;
- Reanudará las reuniones periódicas de intermediación y participación lingüística, pausadas durante la pandemia de COVID-19;
- Mejorará la aplicación para residentes MyNYCHA, actualmente disponible en inglés y en español, a fin de incluir opciones en chino y ruso; y
- Elaborará e implementará nuevos contratos para ampliar los servicios de idiomas proporcionados por proveedores, con el fin de mejorar los servicios de acceso a los idiomas de NYCHA, incluso a través de la ampliación de opciones de servicio no presencial.