Departamento de Vivienda de la Ciudad de Pasadena

Plan de Acceso Lingüístico

Actualizado el 1º de julio de 2024

Política General de Acceso Lingüístico y Análisis de Cuatro Factores

1. Declaración de la Política

El Departamento de Vivienda de la Ciudad de Pasadena ("CoPHD", por sus siglas en inglés) está comprometido a mejorar la accesibilidad de sus programas y servicios para las personas elegibles que no hablan inglés y las personas con Dominio Limitado del Inglés ("LEP", por sus siglas en inglés). El CoPHD ha preparado este Plan de Acceso Lingüístico ("LAP") para reducir las barreras y garantizar un acceso significativo a los servicios, programas y actividades por parte de las personas con Dominio Limitado del Inglés. Este Plan de Acceso Lingüístico formaliza las prácticas que el CoPHD ha utilizado previamente al proporcionar servicios a las personas LEP.

2. Antecedentes y Autoridad

De acuerdo con el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964 y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, esta política establece directrices para proporcionar servicios con acceso lingüístico a personas con dominio limitado del inglés y/o sordas o con dificultades auditivas.

El CoPHD actúa como la agencia de vivienda pública de la Ciudad de Pasadena ("Ciudad"), y además administra los programas HOME, Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario ("CDBG") y Sistema de Atención Uniforme (CoC, por sus siglas en inglés). Como tal, el CoPHD se enorgullece de atender a una población diversa de hogares de ingresos bajos y moderados, y de comunicarse eficazmente con los clientes LEP que tratan con el CoPHD.

El personal de CoPHD proporcionará servicios de asistencia lingüística gratuitos a las personas con Dominio Limitado del Inglés con las que traten o siempre que una persona LEP solicite servicios de asistencia de idiomas. El personal del CoPHD informará al público que los servicios de asistencia lingüística están disponibles de forma gratuita para las personas LEP y que la agencia les proporcionará estos servicios.

3. Definiciones

a. Persona con Dominio Limitado del Inglés significa cualquier persona cuyo idioma principal no es el inglés y tiene una capacidad limitada o nula para hablar, entender, leer o escribir en inglés.

b. La interpretación es el proceso de traducir oralmente de un idioma a otro idioma una comunicación hablada o por señas.

c. El idioma principal se refiere a la lengua en la que un individuo se comunica de manera más efectiva.

d. La traducción es convertir un texto escrito en un idioma a otro texto escrito en otro idioma.

e. Un intérprete o traductor cualificado es un profesional que actúa como tercero neutral y que ha sido acreditado por dominar el idioma para el que realiza la interpretación / traducción, por tener experiencia en técnicas de interpretación o traducción y por conocer áreas de contenido especializado y terminología técnica para facilitar eficazmente la comunicación entre dos o más partes que no comparten un idioma en común.

f. La Interpretación Simultánea es el proceso de traducir oralmente un idioma a otro idioma aproximadamente al mismo tiempo que el hablante está hablando, con un retraso muy corto.

g. La Interpretación Consecutiva es el proceso de traducir oralmente un idioma a otro idioma después de que el orador ha completado una declaración o pregunta y hace una pausa. Luego, el intérprete traduce esa declaración al otro idioma.

h. La Traducción a la Vista es leer en voz alta el material escrito en un idioma haciendo su traducción completa y precisa a otro idioma mientras se lee.

i. Los Documentos Vitales son todos los materiales que son esenciales para que una persona pueda acceder a los servicios proporcionados por la organización, o que sean requeridos por la ley.

4. Análisis de Cuatro Factores

Para informar y desarrollar el LAP, el CoPHD realizó un análisis LEP de cuatro factores. Este análisis de cuatro factores evaluó lo siguiente:

Factor 1 - El número o proporción de personas LEP elegibles para recibir los servicios o que probablemente reciban los servicios del Departamento de Vivienda de la Ciudad de Pasadena en el área de servicio elegible.

Para lograr esto, el CoPHD ha examinado la demografía de LEP en la ciudad de Pasadena y el condado de Los Ángeles para determinar aquellos que probablemente serán atendidos, ha encuestado a los clientes para recopilar las preferencias de idiomas de la base de clientes del departamento, y ha examinado la experiencia del personal y las necesidades de idiomas de los clientes. Este análisis refleja los siguientes datos de los miembros de la comunidad de 5 años o más, utilizando datos de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense (ACS) de 2022[1]:

La población total de Pasadena es: 134,211

La población total de personas de 5 años o más: 130,496

La población total de LEP en Pasadena es: 20,269

El Buscador de Datos Americanos de la Oficina del Censo de EE. UU. para la ciudad de Pasadena proporcionó las siguientes estimaciones de 5 años con base en la ACS de 2022 en relación con miembros del hogar de más de 5 años que hablan inglés menos de "muy bien":

	Total	**Porcentaje**
Español	12,549	9.6%
Otras lenguas indoeuropeas	1,486	1.1%
Chino (incl. mandarín y cantonés)	4,012	3.1%
Otros Idiomas	2,629	2%

Los grupos lingüísticos LEP, que representan al menos 1,000 personas o el 5% de la sección censada, son el español y el mandarín o cantonés. La Oficina del Censo de los Estados Unidos no hace seguimiento por separado al número de hablantes de armenio con LEP (esa información se incluye en "Otras lenguas indoeuropeas").

[1] https://data.census.gov/table/ACSDT5Y2022.C16001?q=C16001&g=160XX00US0656000

Sin embargo, el censo más reciente para el cual estos datos[2] están disponibles indica que había 4,400 personas de ascendencia armenia, o el 3.3% de la población de Pasadena en ese momento.

El CoPHD también brinda servicios a los residentes del Condado de Los Ángeles.

La población total de personas de 5 años o más es: 9,232,745

Los datos de LEP para el Condado en general son los siguientes[3]:

	Total	**Porcentaje**
Español	1,468,305	15.9%
Otras lenguas indoeuropeas	136,627	1.5%
Chino (incl. mandarín y cantonés)	211,911	2.3%
Otros Idiomas	342,145	3.7%

Factor 2 – Frecuencia de contacto con el programa

Es más probable que el CoPHD haga contacto con hogares de bajos ingresos. Los programas administrados por el CoPHD atienden casi exclusivamente a hogares de bajos ingresos.[4] Dieciséis punto cinco por ciento (16.5%) de los hogares en Pasadena con ingresos en nivel de pobreza o por debajo de ese nivel hablan español en casa, mientras que el 16.8% habla en casa otro idioma además del inglés.[5]

El personal registra los contactos con las personas que hablan inglés menos que "muy bien" y que buscan servicios del Departamento, ya sea en persona o por teléfono.

---

[2] https://archive.org/details/AllPlacesInCaliforniaAncestry2000/All-places-within-massachusettsAncestry2000/page/n579/mode/2up

[3] https://data.census.gov/table?q=C16001&g=050XX00US06037

[4] La Ordenanza de Vivienda Inclusiva de la Ciudad de Pasadena, administrada por el CoPHD, atiende a hogares de ingresos muy bajos, bajos y moderados.

[5] https://data.census.gov/table/ACSDT1Y2022.B16009?q=Language%20Spoken%20at%20Home&g=160XX00US0656000

Además, los formularios de admisión, las solicitudes y los formularios de solicitud de adaptaciones razonables preguntan por la preferencia de idioma.

Basado en la experiencia del personal y las solicitudes de servicios de interpretación, se atiende a clientes que hablan español hispana varias veces a la semana y a personas que hablan armenio semanalmente.

Los datos del informe de características de los residentes de PIC[6] y los datos del software de gestión de casos Emphasys indican que las personas atendidas por los programas de asistencia para el alquiler operados por el CoPHD son 18% hispanos y 17% de ascendencia armenia, mientras que el 3% son de ascendencia asiática.

Se atiende periódicamente a hablantes de mandarín y cantonés, pero no de forma regular. Las necesidades y la frecuencia del contacto con esta población LEP continuarán siendo monitoreadas utilizando un registro que hace un seguimiento de las solicitudes de interpretación.

Factor 3 – Importancia del Servicio

La vivienda es un servicio esencial y desempeña un papel fundamental en el apoyo a la calidad de vida. Los servicios prestados por este departamento incluyen la provisión de subsidios de vivienda y otros programas de vivienda asequible. Facilitar el acceso equitativo a la vivienda asequible haciendo disponible el acceso lingüístico es muy importante en estas áreas.

La prestación de estos servicios requiere interactuar con el público en múltiples puntos.

El CoPHD debe llevar a cabo actividades de divulgación sobre la disponibilidad de oportunidades de viviendas asequibles, principalmente la apertura de la lista de espera de la Sección 8, pero también sobre la disponibilidad y los procesos de solicitud de otros vales para necesidades especiales. Los plazos y la logística de las aperturas de la lista de espera y la información sobre la disponibilidad de las solicitudes son fundamentales para las poblaciones de bajos ingresos, incluidas aquellas con Dominio Limitado del Inglés.

Se entrevista a los solicitantes de los programas administrados por CoPHD para determinar su elegibilidad para el programa. Estas entrevistas requieren que los solicitantes completen y presenten las solicitudes y los formularios pertinentes para la verificación y divulgación de su información, y las entrevistas generan correspondencia sobre las citas, la documentación faltante y la determinación de elegibilidad.

[6] Informe de Características de los Residentes de PIC, consultado el 18 de marzo de 2024

A los solicitantes que se consideran elegibles se les informa sobre los requisitos del programa, se les emiten vales de vivienda y se les brinda orientación para la búsqueda de vivienda. Esto requiere que los solicitantes completen y firmen los formularios pertinentes de verificación y divulgación de su información, y se genera correspondencia sobre las citas.

Los participantes del programa interactúan regularmente con el CoPHD y deben completar recertificaciones anuales de elegibilidad y actualizar al CoPHD si se producen cambios en los ingresos y la composición familiar. Además, el CoPHD inspecciona las unidades de los participantes del programa por lo menos cada dos años. Tanto las reevaluaciones anuales como las provisionales y las inspecciones de la unidad generan correspondencia sobre la documentación necesaria, los montos de alquiler, la condición de la unidad y las correcciones que son necesarias.

Los solicitantes y participantes del programa con discapacidades pueden solicitar adaptaciones razonables para tener igualdad de acceso a los programas ofrecidos por el CoPHD. El proceso interactivo incluye múltiples puntos de interacción, y también genera correspondencia, solicitando información y proporcionando resultados. Esto es importante para permitir la igualdad de acceso a los solicitantes y a los participantes del programa con discapacidades.

Se requiere al CoPHD que prepare los documentos de planificación y obtenga la participación, los aportes y los comentarios del público. Estos documentos son importantes tanto para el funcionamiento de los programas como para que éstos sean accesibles a las personas a quienes se les debe prestar servicio.

Cada uno de estos puntos del contrato requerirá que el CoPHD proporcione tanto la interpretación de idiomas para las personas LEP como la traducción de la documentación para las poblaciones LEP que se encuentran dentro del umbral identificado, a fin de garantizar un acceso significativo a los servicios que proporciona el CoPHD.

Factor 4 – Recursos disponibles para proporcionar servicios lingüísticos

Un análisis de los costos para el CoPHD para proporcionar apoyo lingüístico mostró algunas barreras para la implementación del Plan LEP. Los documentos más grandes, como el Plan Administrativo, serán excesivamente costosos de traducir a varios idiomas. La interpretación se puede proporcionar de manera más económica utilizando el personal de la Ciudad de Pasadena cuando sea posible y las líneas de traducción y los servicios en persona cuando el personal no está disponible o si el personal de la Ciudad no habla el idioma que se necesita.

El Departamento de Vivienda de la Ciudad de Pasadena utiliza recursos de alcance para llegar a cada grupo LEP mientras mantiene la eficiencia de costos para los contribuyentes. Los recursos incluyen, pero no se limitan a:

1. Miembros del personal bilingües o multilingües (el Departamento de Vivienda actualmente cuenta con miembros del personal que hablan con fluidez español, chino mandarín y armenio).

    - Para la traducción oral de las preguntas que surjan en la ventana pública o por teléfono
    - Para revisar cualquier traducción profesional a fin de garantizar la calidad
    - Costo: incluido como parte del costo de los miembros del personal ya pagados por la Ciudad.

2. Servicios de traducción profesional

    - Se utiliza para traducir documentos impresos, incluidos avisos públicos, solicitudes, formularios y otra información
    - Servicios de traducción para reuniones o audiencias públicas
    - Utilizar una línea de idiomas de terceros para la traducción por teléfono cuando se solicite
    - Costo: oscila entre $3/minuto para los servicios de interpretación a pedido proporcionados por Language Line y $120/hora para un intérprete de lenguaje de señas en persona. La traducción escrita tiene un costo aproximado de .22 por palabra para el español y .30 por palabra para el armenio, y oscila entre $250 y $850 por documento.
    - En la actualidad, el CoPHD utiliza a las siguientes empresas profesionales de traducción e interpretación:
        - Translations 4 All - traducción escrita e interpretación presencial (pedido de compra anual)
        - The Language Line: interpretación telefónica para clientes y personas que llaman en persona (costo por uso de $3 por minuto)

Con base en este análisis de cuatro factores, el Departamento de Vivienda de la Ciudad de Pasadena traducirá documentos vitales al español y al armenio. Además, los documentos de alcance a la comunidad, incluyendo la información sobre la apertura de la lista de espera y la disponibilidad de nuevos programas de vivienda asequible, se traducirán al chino tradicional. Este análisis se revisará anualmente.

5. Política de Actualización Periódica

El CoPHD revisará este Plan de Acceso Lingüístico (LAP) anualmente y lo actualizará cuando sea necesario en función de los cambios en la población LEP y sus

necesidades, a fin de garantizar la capacidad de respuesta continua a las necesidades de la comunidad, la coherencia con la misión del CoPHD de promover oportunidades de viviendas asequibles seguras y decentes y el cumplimiento de la ley federal.

Las necesidades de las personas LEP se determinarán en función de los datos de la ACS, las solicitudes de traducción / interpretación recibidas y el idioma principal que indiquen los participantes del programa en las solicitudes y los formularios de CoPHD.

Procedimientos para la Asistencia Lingüística

1. **Determinar y hacer un seguimiento de la necesidad de asistencia lingüística**

   En el punto de contacto inicial con un cliente, el personal llevará a cabo una evaluación de su necesidad de asistencia de idiomas, o los clientes LEP o su acompañante pueden solicitar la asistencia de idiomas. El personal notificará a la persona LEP sobre el derecho a un intérprete sin costo alguno. Los miembros del personal que tengan contacto posterior con clientes continuarán evaluando la necesidad de asistencia de idiomas.

   La persona LEP puede hablar más de un idioma o puede tener dominio limitado de un idioma secundario. El personal identificará el idioma primario de la persona LEP y trabajará para proporcionarle asistencia en el idioma primario de la persona.

   Una persona sorda también puede tener dominio limitado del inglés y no dominar el lenguaje de señas estadounidense. El personal trabajará para identificar el idioma primario de la persona sorda y proporcionarle asistencia lingüística en el idioma primario de la persona.

   El CoPHD también evalúa la necesidad de asistencia lingüística para los participantes del programa a través de formularios de admisión y solicitudes que piden a los participantes que indiquen su idioma preferido y el idioma en el que desean recibir correspondencia. Estas preguntas se incluyen en el formulario de admisión del mostrador de recepción, la Declaración Personal para los Beneficios de Asistencia para el Alquiler, el formulario de Actualización de Circunstancias Familiares y el Formulario de Solicitud de Adaptación Razonable. El personal de CoPHD evaluará periódicamente los documentos que solicitan esta información y agregará o eliminará formularios según corresponda.

   La necesidad de asistencia lingüística de los participantes del programa y su preferencia de idiomas que se obtenga a través de la evaluación del personal, registrada en un formulario o solicitud de admisión, o comunicada o determinada por el personal de CoPHD, se registrará en el expediente del caso y en el software de gestión del programa de asistencia para el alquiler.

2. Identificación del idioma

Hay varios métodos que el personal de CoPHD utilizará para identificar el idioma hablado por un cliente LEP durante el contacto inicial.

a. El personal puede solicitar que la persona o el acompañante identifique el idioma de la persona con Dominio Limitado del Inglés (LEP) o sorda.

b. El personal puede usar la tarjeta "Yo hablo" (ANEXO 1) para identificar el idioma principal. Todo el personal del Departamento de Vivienda ha recibido una copia laminada de esta tarjeta.

c. El personal puede solicitar al personal bilingüe / multilingüe o a los voluntarios que identifiquen el idioma principal.

d. El personal puede usar miembros del personal bilingüe del departamento, intérpretes a distancia por video, o intérpretes por teléfono para identificar el idioma.

e. En el caso de un cliente sordo o con problemas de audición, el personal determinará si el modo preferido de comunicación es la interpretación o la Traducción en Tiempo Real del Acceso a la Comunicación (CART).

3. Trámites para los servicios lingüísticos

El CoPHD es un departamento de la ciudad de Pasadena y desea proporcionar un excelente servicio al cliente a sus clientes con LEP. Para apoyar este esfuerzo, la Ciudad ofrece exámenes bilingües para los empleados y, si califican, se les paga por usar sus habilidades bilingües en los siguientes idiomas: lenguaje de señas estadounidense, armenio, chino mandarín y español.

El CoPHD emplea a personal que ha sido calificado como competente a través del proceso del examen bilingüe y por hablar con fluidez los siguientes idiomas y dialectos, y proporcionar interpretación en persona según disponibilidad:

- Armenio
- Chiu Chow (dialecto chino)
- Mandarín
- Español

Si el personal no está disponible en persona, se hará una cita o se proporcionará interpretación telefónica a elección del cliente LEP.

El CoPHD cuenta con una orden de compra anual vigente con un servicio de traducción. En ausencia de personal con la capacidad de proporcionar servicios de interpretación o si se necesita interpretación en un idioma en el que el personal de CoPHD no es competente, este servicio se utilizará con cita previa si es posible, o solicitándolo a través de Language Line según sea necesario.

4. Traducción de Documentos Vitales

El CoPHD proporcionará traducciones de los siguientes documentos vitales:

- Declaración Personal para Beneficios de Asistencia para el Alquiler
- Actualización de las Circunstancias Familiares
- Solicitud de Adaptación Razonable
- Aviso de Cambio de Alquiler
- Aviso de Inspección Anual
- Paquete de Reevaluación Anual, y documentos asociados y carta de presentación
- Otra correspondencia relacionada con cambios en la asistencia para el alquiler, incluidas, entre otras, la propuesta de cancelación, cartas de cita y correspondencia relacionada con el pago en exceso.

5. Aviso de Servicios Lingüísticos

Los letreros en la recepción y en las salas de entrevistas informan a los clientes en inglés, español y armenio que tienen derecho a un intérprete de forma gratuita.

El personal del punto de contacto inicial notificará a las personas sobre su derecho a un intérprete sin costo alguno.

6. Prohibición de utilizar niños como intérpretes

El personal tiene prohibido utilizar a niños menores de edad para interpretar, salvo en circunstancias de emergencia. Se informará a los clientes de su derecho a un intérprete sin costo alguno para el cliente.

Código de Ética para Intérpretes y Traductores[7]

Toda persona que actúe como intérprete / traductor para el CoPHD, ya sea personal del CoPHD o representantes de servicios de idiomas, se adherirán al Código de Ética para Intérpretes y Traductores.

[7] Asociación Nacional de Intérpretes y Traductores Judiciales, Código de Ética y Responsabilidades Profesionales. Disponible en www.najit.org/about/NAJITCodeofEthicsFINAL.pdf.

1. **Fidelidad**

   El mensaje hablado en la lengua de origen debe traducirse fielmente a la lengua de destino, conservando todos los elementos del mensaje original y adaptándose a los patrones sintácticos y semánticos de la lengua de destino. La interpretación debe sonar natural en el idioma de destino, y no debe haber distorsión del mensaje original mediante adiciones u omisiones, explicación o paráfrasis. Se deben transmitir todas las vacilaciones, falsos comienzos y repeticiones; y también se deben conservar las palabras en inglés mezcladas con el otro idioma, al igual que los términos culturalmente específicos que no tienen un equivalente directo en inglés, o que pueden tener más de un significado. Deben conservarse el registro, el estilo y el tono de la lengua de origen. Deben evitarse las adivinanzas. Los intérpretes que no escuchen o no entiendan lo que ha dicho un orador deben solicitar aclaraciones. Los errores del intérprete deben corregirse lo antes posible.

2. **Imparcialidad y conflictos de intereses**

   Los intérpretes y traductores deben ser imparciales y mantener la neutralidad en los procedimientos en los que presten servicios, y deben conservar la apariencia de imparcialidad y neutralidad, evitando el contacto innecesario con las partes. Los intérpretes y traductores se abstendrán de hacer comentarios sobre los asuntos en los que actúen. Cualquier conflicto de intereses real o potencial se revelará inmediatamente al personal de CoPHD y a todas las partes tan pronto como el intérprete o traductor tenga conocimiento de dicho conflicto de intereses.

3. **Confidencialidad**

   La información privilegiada o confidencial obtenida durante la interpretación o la preparación de una traducción no podrá ser divulgada por el intérprete sin autorización.

4. **Limitaciones de la práctica**

   Los intérpretes y traductores limitarán su participación en los asuntos en los que se desempeñen para proporcionar interpretación y la traducción, y no asesorarán a las partes ni participarán en actividades que puedan interpretarse como ejercicio de la abogacía.

5. **Protocolo y comportamiento**

   Los intérpretes se comportarán de manera coherente con las normas y el protocolo del CoPHD, y desempeñarán sus funciones de la manera más discreta posible. Los intérpretes deben utilizar la misma persona gramatical que el orador. Cuando sea necesario asumir un papel primario en la comunicación, deben dejar en claro que están hablando por sí mismos.

6. **Mantenimiento y mejora de habilidades y conocimientos**

   Los intérpretes y traductores se esforzarán por mantener y mejorar sus habilidades y conocimientos en materia de interpretación y traducción.

7. **Representación precisa de las credenciales**

   Los intérpretes y traductores deberán representar con precisión sus certificaciones, acreditaciones, formación y experiencia correspondiente.

8. **Impedimentos para el cumplimiento**

   Los intérpretes y traductores deberán poner en conocimiento del CoPHD cualquier circunstancia o condición que impida el pleno cumplimiento de cualquier Canon de este Código, incluida la fatiga del intérprete, la incapacidad para oír o la falta de conocimiento de la terminología especializada, y deberán rechazar las asignaciones en condiciones que hagan dicho cumplimiento evidentemente imposible.

Cumplimiento del personal

1. **Formación**

   El personal recibirá formación anual sobre el contenido de la política de Acceso Lingüístico; cómo identificar la necesidad de servicios de Acceso Lingüístico; trabajar con un LEP y personas sordas; prestar servicios accesibles en otros idiomas teniendo en cuenta las diferencias culturales; trabajar con un intérprete; y aplicar las mejores prácticas de interpretación.

Contactos internos de Acceso Lingüístico

1. Coordinador de Acceso Lingüístico: el Funcionario de Asistencia para la Vivienda del CoPHD actuará como Coordinador de Acceso Lingüístico. A la fecha de este LAP, el nombre y la información de contacto son los siguientes:

   Anne Lansing, Funcionaria de Asistencia para la Vivienda, alansing@cityofpasadena.net (626)744-6701

Supervisión y evaluación

1. El personal será responsable de supervisar el cumplimiento de la política de acceso lingüístico de la organización.

2. La organización deberá recopilar información sobre el uso y la necesidad de idiomas, incluyendo: el idioma principal de los clientes; el uso y el idioma de los servicios de interpretación; la distribución de documentos traducidos; la frecuencia del contacto con personas LEP o sordas que buscan servicios; y las referencias de personas LEP o sordas y el lenguaje de la persona LEP o sorda referida.

3. El CoPHD revisará la efectividad de este PAT anualmente y hará cambios según sea necesario.

Proceso para Presentar Quejas

1. Una queja con respecto a la denegación de servicios de Acceso Lingüístico, o con respecto a la calidad de los servicios de Acceso Lingüístico, incluidos los intérpretes o los materiales traducidos, se puede presentar en persona o por escrito. Los reclamantes pueden usar el Formulario de Queja para Personas con Dominio Limitado del Inglés (Anexo 2), pero no están obligados a hacerlo.

2. La queja debe especificar la fecha, las personas involucradas y la naturaleza de la queja (es decir, si el intérprete estaba resumiendo la declaración, o si a una persona LEP o sorda se le negaron los servicios porque no trajeron su propio intérprete).

3. El personal de CoPHD notificará a las personas sobre el proceso de queja, y se incluirá en la notificación publicada sobre el derecho a un intérprete.

4. Todas las quejas se dirigirán al Coordinador de Acceso Lingüístico.

5. El Coordinador de Acceso Lingüístico notificará el resultado a las partes dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la queja.

6. Si una persona cree que un beneficiario de asistencia federal de HUD, como el CoPHD, no está tomando medidas razonables para garantizar un acceso significativo a las personas con LEP, esa persona puede presentar una queja ante la Oficina local de FHEO de HUD. La oficina local de la Región IX se encuentra en:

   Oficina Regional de FHEO en San Francisco
   Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU.

One Sansome Street Suite 1200
San Francisco, CA 94104

o llame a la línea directa gratuita de discriminación en la vivienda al 800-669-9777 (voz) o al 800-927-9275 (TTY).

ANEXOS

ANEXO 1: Tarjeta: Su derecho a un intérprete, "Yo hablo"

ANEXO 2: Formulario de Queja para Personas con Dominio Limitado del Inglés

(Este formulario está disponible en inglés, español, armenio y chino)

Your Right to an Interpreter

You have the right to an interpreter at no cost to you. Please point to your language. An interpreter will be called. Please wait.

Albanian

Shqip □

Keni të drejtën për përkthyes falas gjatë vizitës mjeksore. Ju lutem tregoni me gisht gjuhën që flisni. Ju lutem prisni, do t'ju gjejmë një përkthyes për viziten mjekësore. □

Amharic

አማርኛ □

ያለምንም ወጪ አስተርጓሚ የማግኘት መብት አለዎት። የሚናገሩትንና የሚርዱትን ቋንቋ በመጠቆም ያመልክቱ። አስትርጓሚ እስኪጠራ ድረስ እባክዎ ይታገሱ።

Arabic

عربي

يحق لك الحصول على خدمات ترجمة فورية دون أي مقابل. يُرجى منك أن تُشير بإصبعك الى لُغَتك كي نستدعي المترجم المعني . .يُرجى منك الإنتظار لحين استدعاء المترجم.

Armenian

Հայերեն

Դուք իրավունք ունեք առանց որևէ վճարի թարգմանիչ ունենալ: Խնդրում ենք մատնանշեք ձեր լեզուն և ձեր համար թարգմանիչ կկանչենք: Խնդրում ենք սպասեք:

Bengali

বাংলা

আপনার অধিকার রয়েছে বিনামূল্যে একজন দোভাষী পাওয়ার। অনুগ্রহ করে আপনার ভাষা কোনটি তা দেখিয়ে দিন। একজন দোভাষীকে ডাকা হবে।অনুগ্রহ করে অপেক্ষা করুন।

Cape Verdean Creole

Criolu di Cabu Verdi□

Nhôs tem direito a um intérprete gratuíto di nhôs língua. Mostra qual qui nhôs língua pa nô podi tchoma intérprete. Nhôs aguarda um momento, por favor. □

Chinese - Simplified

中文

Cantonese 广东话 | *Mandarin* 国语 | *Toisanese* 台山话 | *Taiwanese/Fukienese* 台湾语/福建话 | *Min* 闽语

你有权利要求一位免费的传译员。请指出你的语言。传译员将为你服务，请稍候。

Chinese - Traditional

中文

Cantonese 廣東話 | *Mandarin* 國語 | *Toisanese* 台山話 | *Taiwanese/Fukienese* 台灣語/福建話 | *Min* 閩語

你有權利要求一位免費的傳譯員。請指出你的語言。傳譯員將為你服務，請稍候。

Dari

دری

شما حق دارید که یک مترجم داشته باشید بدون آنکه پولی بابت آن بدهید. لطفاً به زبان خود اشاره کنید. یک مترجم برایتان درخواست خواهد شد. لطفاً منتظر بمانید.

French

Français □

Vous avez droit gratuitement aux services d'un interprète. Veuillez indiquer votre langue. Nous allons contacter un interprète. Veuillez patienter si'il vous plaît! □

German

Deutsch

Sie haben kostenlosen Anspruch auf eine/n Dolmetscher/in. Bitte deuten Sie auf Ihre Sprache. Ein/e Dolmetscher/in wird gerufen. Bitte warten Sie. □

Greek

Ελληνικά

Είναι δικαίωμά σας να χρησιμοποιήσετε διερμηνέα χωρίς καμία χρηματική επιβάρυνση. Σας παρακαλούμε, υποδείξτε τη γλώσσα που μιλάτε. Θα ειδοποιήσουμε ένα διερμηνέα. Παρακαλώ περιμένετε.

Haitian Creole

Kreyòl Ayisyen □

Ou gen dwa a yon entèprèt gratis. Tanpri montre nou lang pa w la. N ap rélé yon entèprèt pou ou. Tanpri ret tann.

Hebrew

עברית

יש לך את הזכות למתורגמן ללא כל עלות לך. אנא הצבע על השפה שלך. המתורגמן ייקרא. אנא המתן.

Hindi □

हिंदी

आपको बिना कोई शुल्क दिए दुभाषिया सेवा पाने का अधिकार है। कृपया अपनी भाषा को इंगित करें। दुभाषिया को बुलाया जाएगा। कृपया प्रतीक्षा करें। □

Hmong □

Hmoob □

Koj muaj cai txais kev pab txhais lus dawb tsis them nyiaj. Thov taw tes rau koj hom lus nov. Mam hu tus txhais lus. Thov nyob tos. □

Italian □

Italiano □

Avete diritto ad un interprete. Il servizio è gratuito. Indicate la vostra lingua e attendete; un interprete sarà chiamato al più presto.

Japanese □

日本語

通訳を無料でご利用になれます。該当する言語を指示して下さい。通訳を手配いたしますのでお待ち下さい。□□

Khmer

ខ្មែរ

លោកអ្នក-
នសិទ្ធិឲ្យមានអ្នកបកប្រែដោយឥតគិតថ្លៃ។
សូមមេត្តាចង្អុលទៅភាសារបស់លោកអ្នក។
គេនឹងកោះ ហៅឲ្យអ្នកបកប្រែម្នាក់មក។
សូមមេត្តារង់ចាំ។

Korean

언어

여러분은 무료로 전문 통역자의 도움을 받을 권리가 있습니다. 왼쪽의“한국어”를 손가락으로 가르켜 주십시요. 전문 통역자에게 연결될 것입니다. 잠시만 기다려 주십시요.

Laotian

ລາວ

ທ່ານມີສິດຂໍນາຍແປພາສາໂດຍບໍ່ເສັງຄ່າ.
ກະຣຸນາຊີ້ໃສ່ພາສາຂອງທ່ານ.
ນາຍພາສາຈະຖືກເອີ້ນມາ. ກະຣຸນາລໍຖ້າ.

Persian

فارسی

شما حق دارید که یک مترجم داشته باشید بدون آنکه پولی بابت آن بدهید. لطفاً به زبان خود اشاره کنید. یک مترجم برایتان درخواست خواهد شد. لطفاً منتظر بمانید.

Polish

Język Polski

Macie prawo do korzystania z usług polskiego tłumacza. Usługa ta jest na nasz koszt. Proszę wskazać swój język. Proszę czekać. Łączymy z tłumaczem.

Portuguese

Português

Você tem o direito a um intérprete de graça. Por favor aponte para a língua que você fala. Um intérprete será chamado. Por favor espere.

Russian

Русский

Вы имеете право на услуги бесплатного переводчика. Укажите, пожалуйста, на Ваш язык. Переводчик будет вызван. Пожалуйста, подождите.

Serbo-Croatian

Srpsko-Hrvatski jezik

Vi imate pravo na besplatnog prevodioca. Molimo vas da pokažete na vaš govorni jezik. Prevodilac ce biti pozvan. Hvala i molimo vas da sačekate.

Somali

Soomaali

Waxaad xaq u leedahay in tarjumaan lacag la’aan ah laguugu yeero. Fadlan farta ku fiiq luqaddaada. Tarjumaan ayaa laguugu wacayaa. Ee fadlan sug!

Spanish

Español

Usted tiene derecho a un intérprete gratis. Por favor, señale su idioma y llamaremos a un intérprete. Por favor, espere.

Swahili

Swahili

Ni haki yako kuwa na mtafsiri bila malipo yoyote. Tafadhali chagua lugha yako kati ya hizi. Mtafsiri ataitwa. Tafadhali ngoja.

Tagalog

Tagalog

Ikaw ay may karapatan na magkaroon ng tagapagsalin na walang bayad. Ituro ang iyong wika. Ang tagapagsalin ay tatawagin. Maghintay.

Thai

ไทย

ท่านมีสิทธิ์ขอล่ามแปลภาษาโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ
กรุณาชี้ที่ภาษาของท่าน
กรุณารอสักครู่
เราจะโทรศัพท์เรียกล่ามให้ท่าน

Ukrainian

Українська

У Вас є право на безплатного перекладача. Будь ласка, вкажіть на Вашу мову, і Вам покличуть перекладача. Почекайте, будь ласка.

Urdu

اردو

آپ مفت ترجمانی کی خدمات کے مستحق ہیں۔
براہ کرم اپنی زبان کی طرف اشارہ کیجئے۔
آپ کے لئے ایک ترجمان کا انتظام کیا جائیگا۔
براہ کرم انتظار کیجئے۔

Vietnamese

Tiếng Việt

Quý vị có quyền được một thông dịch viên miễn phí. Xin chỉ vào ngôn ngữ của quý vị. Chúng tôi sẽ gọi một thông dịch viên. Vui lò ng chờ trong giây lát.

PASADENA
CALIFORNIA • WWW.CITYOFPASADENA.NET

Departamento de Vivienda de la Ciudad de Pasadena
Formulario de Queja para Personas con Dominio Limitado del Inglés (LEP)

La sección 602 del Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, 42 U.S.C. 2000d establece que "Ninguna persona en los Estados Unidos, por motivos de raza, color u origen nacional, será excluida de participar en ningún programa o actividad que reciba asistencia financiera federal, ni se le negarán los beneficios ni será objeto de discriminación en virtud de ello". Una de las razones por las que se estableció esta ley es garantizar que las personas que no hablan inglés como su idioma principal y que tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender el inglés tengan acceso significativo a los programas, servicios y/o actividades e información proporcionada por cualquier entidad que reciba asistencia financiera federal.

Si cree que no se le ha proporcionado acceso significativo a algún servicio y/o actividad, complete este formulario y devuélvalo a: CoPHD PO Box 7115 Pasadena, CA 91109, o a la oficina de CoPHD ubicada en 649 N. Fair Oaks Ave., Suite 202, Pasadena CA 91103

POR FAVOR, COMPLETE Y FIRME:

I. Información del reclamante:

Nombre:_____

Contacto o domicilio:_____

Ciudad/Estado/Código Postal:_____

Teléfono Celular: _____ Teléfono del hogar:_____

Idioma principal:_____

II. Descripción de la queja:

Nombre o Departamento y/o Programa/Servicio/Actividad:_____

Nombre de la(s) persona(s) involucrada(s), si se conoce:_____

Dirección donde ocurrió el incidente:_____

Fecha del incidente:_____

Describa por qué no se le proporcionó acceso significativo: (Sea específico(a) y adjunte páginas adicionales si es necesario)_____

_____

Firma:_____

Fecha:_____

El CoPHD se compromete a mejorar el acceso a sus programas, servicios y actividades para las personas con dominio limitado del inglés. El CoPHD responderá a esta queja dentro de los treinta (30) días.