

Administración de Recursos Humanos

Decreto Ejecutivo 120: Plan de Implementación de Acceso al Idioma

Agosto de 2015

- I.** Misión y antecedentes de la Agencia
 - a. Programas y servicios que se ofrecen
- II.** Evaluación de la población LEP
 - a. Análisis de cuatro factores
- III.** Plan de Prestación de Servicios
 - a. Servicios de interpretación
 - i. Determinación de la necesidad de idioma
 - ii. Personal bilingüe
 - iii. Servicios de interpretación por teléfono
 - iv. Servicios de interpretación en el sitio
 - v. Interpretación en lenguaje de señas
 - b. Traducción del material escrito
 - i. Documentos traducidos
 - ii. Idioma simple
 - iii. Sitio web de la Agencia
 - c. Volumen anticipado e idiomas
 - d. Señalización en Centros de Servicios Públicos
 - e. Alcance
- IV.** Capacitación
- V.** Mantenimiento de registros y evaluación
 - a. Mantenimiento de registros
 - b. Evaluación
- VI.** Objetivos, plan de implementación y cronograma de Acceso al Idioma de la Agencia
- VII.** Cumplimiento del plan de acceso al idioma
- VIII.** Preguntas adicionales

I. MISIÓN Y ANTECEDENTES DE LA AGENCIA

Al atender a más de 3 millones de habitantes de Nueva York anualmente, la Administración de Recursos Humanos (Human Resources Administration, HRA)/Departamento de Servicios Sociales (Department of Social Services, DSS) ofrece apoyo económico y servicios sociales a las familias y a las personas mediante la administración de los programas de beneficios principales, que incluyen Asistencia en Efectivo, beneficios del Programa de Asistencia Nutricional Complementaria (Supplemental Nutritional Assistance Program, SNAP) (cupones de alimentos), Medicaid y Servicios de Sustento de Menores. La HRA también ofrece servicios de prevención para las personas sin hogar, asistencia educativa, vocacional y servicios de empleo para personas con discapacidades, servicios para inmigrantes, asistencia legal civil y ayuda ante catástrofes. Para los más vulnerables, ofrece servicios para el VIH/SIDA, servicios de protección para adultos (Adult Protective Services, ASP), atención domiciliaria y programas para supervivientes de la violencia doméstica. La HRA promueve la igualdad entre los habitantes de Nueva York mediante su compromiso con servicios que combaten la pobreza y la desigualdad de ingresos, que evitan la indigencia y promueven el empleo. La HRA mejora la seguridad económica al facilitar el acceso a los beneficios y a los empleos y programas educativos. Casi 1.2 millones de los residentes de la ciudad de Nueva York que atendió la HRA en 2014 tenían pocos conocimientos del idioma inglés (limited English proficient, LEP).

El compromiso de la HRA es garantizar que sus clientes tengan acceso igualitario a los beneficios y servicios, y busca mejorar continuamente el acceso al idioma para los clientes que tienen pocos conocimientos del idioma inglés (LEP). Una expresión de este compromiso es la creación de una Oficina de Defensa y Acceso (Office of Advocacy and Access, OCAA) en 2014 para garantizar que todos los habitantes de Nueva York, particularmente la población vulnerable, tengan acceso igualitario a beneficios y servicios. La OCAA incluye la Oficina de Asuntos para Inmigrantes y Refugiados (Office of Refugee and Immigrant Affairs, ORIA) ya existente, además de dos unidades nuevas: la Oficina de Asuntos para Discapacitados (Office of Disability Affairs) y la Oficina de Asuntos para Lesbianas, Homosexuales, Bisexuales, Transgénero, personas que cuestionan su identidad sexual e Intersexuales (Office of Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Questioning and Intersex [LGBTQI]).

Estas tres oficinas comparten una misión común:

- Aumentar los conocimientos y defender las necesidades de la población vulnerable.
- Servir como un recurso a todas las áreas y personal del programa HRA:
 - Apoyar la prestación de servicios para estas poblaciones;
 - Asegurar el cumplimiento de todos los mandatos legales relacionados con estas poblaciones; y
 - Dar asesoría sobre temas que afectan e involucran a estas poblaciones.
- Recomendar, revisar y, en colaboración con los programas, desarrollar políticas, capacitaciones, normas y mejores prácticas para prestar servicios a los clientes, y métodos para recolectar y localizar información.
- Servir como oficial de enlace con los servicios legales y las organizaciones comunitarias para abordar y mediar en los problemas y consultas.

a. Programas y servicios que se ofrecen

Asistencia en efectivo temporal

Las familias que califican podrían recibir asistencia en efectivo financiada por el gobierno federal o beneficios financiados por el estado en los Centros de Trabajo de la HRA que se encuentran en los cinco

municipios. Los padres que no califican para recibir servicios de asistencia en efectivo debido a su estado migratorio o a otros factores podrían presentar la solicitud en nombre de sus hijos.

Programa de Asistencia Nutricional Complementaria

El Programa de Asistencia Nutricional Complementaria (SNAP), conocido anteriormente como cupones de alimentos, proporciona ayuda para alimentos a los habitantes de Nueva York de bajos ingresos para aumentar su capacidad para adquirir alimentos. El programa ofrece beneficios a través de una tarjeta electrónica de beneficios que se puede usar de la misma forma que una tarjeta de débito, en tiendas de comestibles, supermercados, en la mayoría de los mercados de granjas y en algunos carritos vegetarianos participantes.

Los padres que no califican para recibir beneficios SNAP podrían presentar una solicitud y recibir servicios en nombre de sus hijos.

Programa de Asistencia con Alimentos en caso de Emergencia

Este programa apoya a más de 550 cocinas comunitarias y despensas de alimentos en toda la Ciudad. Estos son lugares en donde las personas pueden obtener comidas nutritivas o un suministro de alimentos sin costo alguno, sin importar su estado migratorio. Para obtener una lista de los programas, las ubicaciones y los horarios, llame al 311.

Prevención de la indigencia

La Administración de Prevención de la Indigencia (Homelessness Prevention Administration, HPA) trabaja con el Departamento de Servicios para Personas sin Hogar (Department of Homeless Services, DHS), la Autoridad de Vivienda de la ciudad de Nueva York (NYC Housing Authority, NYCHA) y muchas otras organizaciones y agencias de la ciudad para evitar la indigencia y ayudar a las familias y a las personas con necesidad a mantener una vivienda estable y económica en sus comunidades.

Cobertura de seguro médico

El Programa de Asistencia Médica (Medical Assistance Program, MAP) de la HRA ofrece seguros de salud gratuitos o a bajo costo para los habitantes de Nueva York de bajos ingresos. El MAP determina la elegibilidad de acuerdo a los niveles de ingresos y de recursos para cada programa de seguro de salud que administra.

Para el Seguro público de salud pueden calificar las personas y las familias, incluso si tienen ingresos, si poseen una casa, un automóvil, si tienen cuenta bancaria o si tienen un seguro privado de salud. Las mujeres embarazadas y los hijos también podrían calificar para seguros médicos independientemente del estado migratorio. Todas las personas, incluidas aquellas sin estado migratorio, pueden presentar una solicitud para recibir Medicaid de emergencia, en caso de atención médica de soporte de vida de emergencia.

Servicios de Protección al Adulto

Servicios de Protección al Adulto (APS) ofrece servicios y apoyo a adultos con impedimentos físicos o mentales que estén en riesgo de daño. El programa trabaja para capacitar a estas personas para que vivan de manera independiente y segura en su hogar y en su comunidad. Cualquier persona puede

referir a clientes potenciales. En cada municipio hay una oficina de APS.

APS está disponible para las personas de 18 años de edad o mayores, sin importar su ingreso, si:

- Tienen impedimentos mentales o físicos; y si
- Debido a estos impedimentos no son capaces de manejar sus propios recursos, realizar las actividades de la vida diaria o protegerse a sí mismos del abuso, la negligencia, la explotación y otras situaciones de peligro sin ayuda de otras personas; y
- No tienen a nadie que esté dispuesto y pueda ayudarles de manera responsable.

Programa de servicios de atención domiciliaria y de atención de largo plazo

El Programa de servicios de atención domiciliaria ofrece acceso o autoriza servicios para una gama de servicios de atención de largo plazo (long-term care services, LTC) financiados por Medicaid, que fueron diseñados para ayudar a que los adultos mayores o las personas discapacitadas permanezcan en casa en lugar de vivir en un hogar de ancianos o en otra institución.

Los servicios de atención de largo plazo (LTC) se refieren a la amplia gama de servicios y programas institucionales, comunitarios y domiciliarios que están diseñados para ayudar a los ancianos y a las personas discapacitadas de todas las edades. Estos servicios pueden ser médicos y no médicos, y pueden ayudar a las personas en las actividades de su vida diaria (activities of daily living, ADL) como vestirse, bañarse y usar el baño, y en las actividades instrumentales de la vida diaria (instrumental activities of daily living, IADL), como ir de compras, limpiar, lavar ropa y preparar los alimentos.

La elegibilidad para los programas de atención domiciliaria financiados por Medicaid varía según el programa, pero todos los programas requieren que los solicitantes sean elegibles para recibir Medicaid.

Servicios de VIH/SIDA

La misión de la Administración de Servicios de VIH/SIDA (HIV/AIDS Services Administration, HASA) es facilitar el acceso a los beneficios esenciales y servicios sociales, incluida la administración de casos, a personas elegibles que viven con SIDA o VIH y a sus familias. El personal ayuda a los clientes que califican a que obtengan una vivienda adecuada, atención médica y otros servicios necesarios que les permitirán manejar mejor sus vidas con un mayor nivel de dignidad y autoresistencia. Algunos servicios de la HASA están disponibles sin importar cuál sea el estado migratorio.

Servicios de apoyo para violencia doméstica

La Oficina de Violencia Doméstica (Office of Domestic Violence, ODV) es el mayor proveedor de servicios relacionados con la violencia doméstica en el país. Estos programas comunitarios y albergues establecidos por el estado ofrecen servicios de prevención e intervención, terapia de crisis, y servicios legales y de defensoría para ayudar a las familias y a las personas que han padecido la violencia doméstica. Todos los programas se prestan sin importar cuál sea el estado migratorio.

Cumplimiento de Sustento de Menores

La Oficina de Cumplimiento de Sustento de Menores (Office of Child Support Enforcement, OCSE) les da prioridad a los niños, primero al ayudar a los padres a proveer bienestar económico, bienestar social, salud y estabilidad a sus hijos. La OCSE atiende a los padres que tienen la tutela y a los tutores legales, independientemente de los ingresos o de su condición migratoria. Los servicios incluyen la localización

del padre/madre que no tiene la custodia, el establecimiento de la paternidad, órdenes de manutención de menores y de apoyo médico, así como cobrar y aplicar dichas órdenes. La OCSE también ayuda a los padres que no tienen la custodia a que modifiquen la orden de sustento de menores de sus hijos, al ofrecer asistencia para pagar la deuda de sustento de menores y proporcionar asistencia de empleo y referencias para servicios como mediación.

Programa de Asistencia de Energía para Hogares

El Programa de Asistencia de Energía para Hogares (Home Energy Assistance Program, HEAP) ayuda a los propietarios e inquilinos de bajos ingresos a pagar los costos regulares y de calefacción de emergencia, que incluyen los combustibles para la calefacción, los equipos y las reparaciones. El programa HEAP podría ayudar incluso si la calefacción y los servicios públicos están incluidos en su alquiler.

Servicios de Ayuda Personalizada

Los Servicios de Ayuda Personalizada (Customized Assistance Services, CAS) ayudan a los clientes de la HRA que tienen problemas de salud o de salud mental a alcanzar su mejor nivel posible de funcionamiento y de autosuficiencia al brindarles servicios de apoyo y servicios clínicos personalizados, integrados y completos.

Los CAS ofrecen a la HRA experiencia clínica, recomendaciones y orientación en los campos de salud, salud mental, abuso de sustancias y rehabilitación vocacional. El personal de los CAS ofrece evaluaciones psiquiátricas y servicios de intervención en crisis, servicios para determinar la elegibilidad para vivienda y ayuda para obtener beneficios federales por discapacidad. Los CAS administran contratos que sirven a las personas y a las familias con problemas médicos, de salud mental o con trastornos por abuso de sustancias. Los programas CAS ofrecen administración de casos con enfoque clínico y utilizan sistemas sofisticados de controles clínicos y de informes.

Administración de Investigación, Ingresos y Cumplimiento

La Administración de Investigación, Ingresos y Cumplimiento (Investigation, Revenue and Enforcement Administration, IREA) vela por mantener la integridad de los programas de la HRA. La IREA confirma por primera vez la elegibilidad de los solicitantes y de los clientes activos de Asistencia Pública, realiza investigaciones de personas y de grupos organizados, e impide la estafa en Asistencia en Efectivo.

IDNYC

La HRA, en asociación con la Oficina de la Alcaldía para Asuntos Migratorios (Mayor's Office of Immigrant Affairs, MOIA) y la Oficina de Operaciones de la Alcaldía (Mayor's Office of Operations) administra el programa IDNYC. Para obtener información detallada de los servicios de acceso al idioma que ofrece IDNYC, consulte el [Plan de Acceso al Idioma y Discapacidad de IDNYC \(Language and Disability Access Plan\)](#).

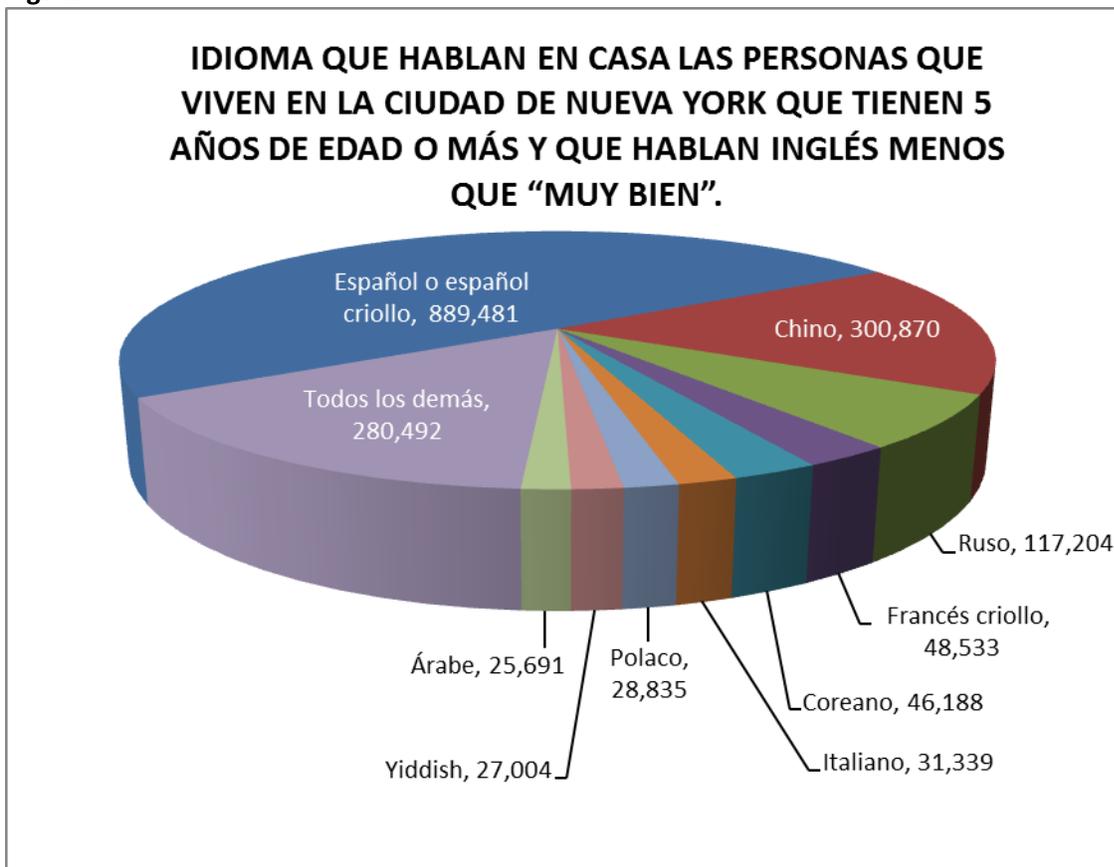
II. EVALUACIÓN DE LA POBLACIÓN LEP

Análisis de cuatro factores del Departamento de Justicia de EE. UU. (U.S. Department of Justice)

Factor 1: examina el número o la proporción de personas LEP que son elegibles para ser atendidas o que probablemente el programa podría detectar. El área de servicio de la HRA incluye a la ciudad de Nueva York.

De acuerdo a la Oficina de Censo de EE. UU. (U.S. Census Bureau)¹, los residentes de la ciudad de Nueva York que hablan inglés menos que “muy bien” probablemente hablan: español, chino, ruso, francés criollo, coreano o italiano (ver Figura 1).

Figura 1

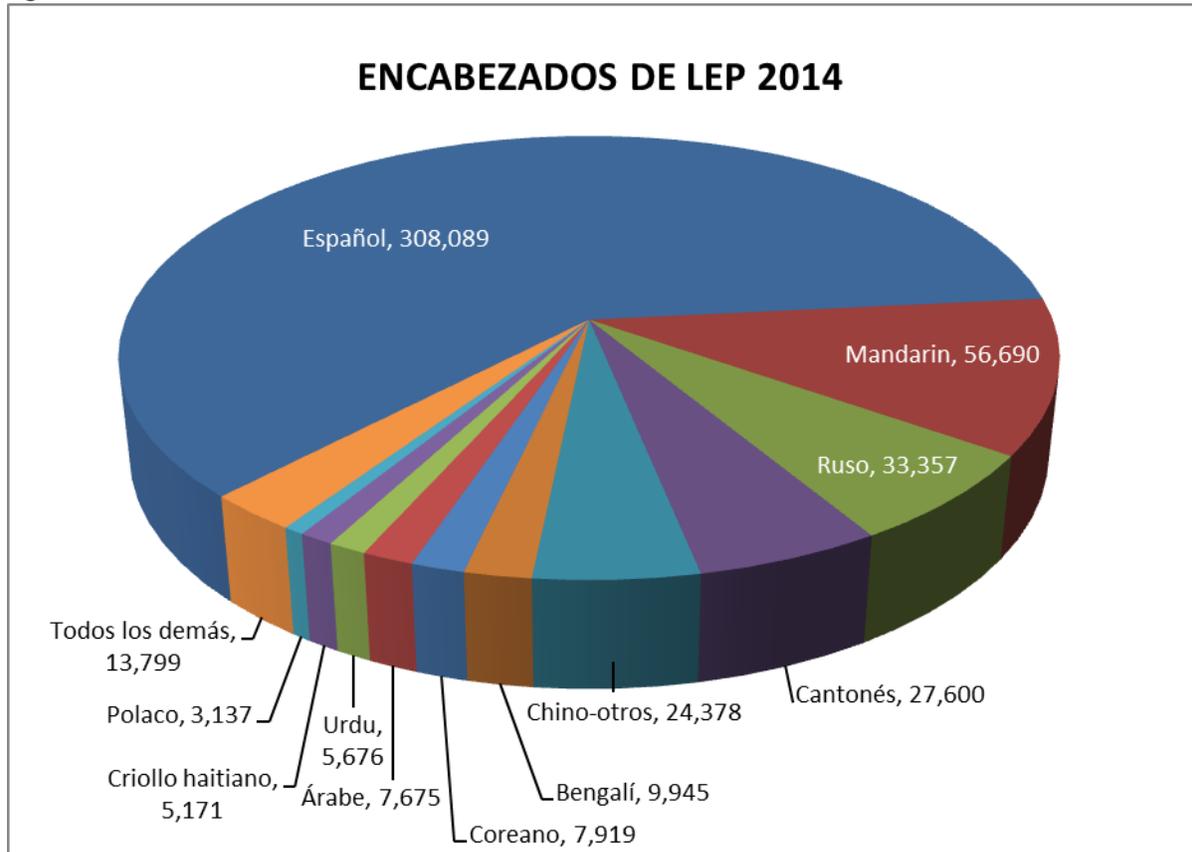


¹ Encuesta de cinco años a la Comunidad Estadounidense, de 2009 a 2013.

Factor 2: es el análisis de la frecuencia con la que las personas con LEP tienen contacto con el programa.

En 2014, la HRA atendió 1.5 millones de casos únicos. Más de un tercio (34 %) de la población de clientes activos de la HRA tiene conocimientos limitados de inglés. Los nueve idiomas principales distintos al inglés que hablan los clientes de HRA son: español, dialectos chinos, incluido el mandarín, el cantonés y otros, ruso, bengalí, coreano, árabe, urdú, criollo haitiano y polaco [ver Figura 2].

Figura 2



La HRA satisface las necesidades de sus clientes LEP mediante el uso de personal bilingüe y al prestar servicios de interpretación por teléfono. La Agencia proporciona los documentos escritos en siete idiomas, según lo que establece la Ley Local 73 (árabe, chino, criollo haitiano, coreano, ruso y español). En conjunto, estos idiomas representan al 94 % de la población de clientes LEP de la Agencia.

Factor 3: requiere una explicación de la naturaleza e importancia que tiene el programa, la actividad o el servicio prestado por el programa en las vidas de las personas.

La HRA ofrece una diversidad de servicios sociales y ayuda económica a las personas y a las familias que son elegibles. La meta de estos servicios es capacitar a estos habitantes de Nueva York para que puedan tener una vida independiente. Cuando un solicitante o cliente llama o visita las oficinas de la HRA, el idioma no debe ser una barrera que impida que reciba los servicios adecuados. Este plan refleja el compromiso de la HRA de ofrecer servicios de acceso al idioma y de cumplir con las metas fundamentales:

- Garantizar que el idioma no sea una barrera que impida que se presten los servicios de la Agencia;

- Asegurar que todos los clientes y solicitantes tengan igualdad de acceso a los servicios para los que son elegibles, independientemente de los conocimientos que tengan del idioma inglés;
- Informar a todos los solicitantes y a los clientes de la HRA que los servicios de interpretación gratuita están siempre disponibles; y
- Capacitar al personal de atención al cliente sobre la importancia de garantizar que todos los clientes LEP tengan acceso a los servicios de interpretación gratuita.

Factor 4: requiere la descripción de los recursos disponibles para la Agencia y los costos.

La HRA hace uso de personal bilingüe, interpretación por teléfono y, cuando es necesario, interpretación en el sitio para hablar con los clientes en el idioma que ellos prefieran.

De conformidad con lo establecido en la Ley Local 73, ofrecemos avisos y documentación escrita a los clientes que leen árabe, chino, criollo haitiano, coreano, ruso o español, en el idioma que prefieran.

La HRA utiliza proveedores externos para ofrecer las traducciones escritas, la interpretación en el lugar, la interpretación por teléfono y la prueba de aptitudes bilingües. Ofrecemos estos servicios a nuestros clientes conforme a los contratos de servicio de idioma de la ciudad que se proporcionan a través del Departamento de Servicios Administrativos Municipales (Department of Citywide Administrative Services, DCAS).

Tipo de servicio	Proveedor	Casos de 2014	Gastos de 2014
Servicios de interpretación por teléfono	Voiance Language, LLC.	152,958	\$1,000,558
Servicios de interpretación en el sitio (excepto el lenguaje de señas)	Geneva Worldwide, Inc.	1,777	\$91,969
Interpretación en lenguaje de señas	Accurate Communication, Inc.	304	\$40,128
Traducción escrita	Language Line Services, Inc.	938	\$598,844
Prueba de aptitudes bilingües	LM Language Services	141	\$16,027
Costos totales			\$1,747,526

Tal como se describe con más detalle a continuación, la Agencia también realiza frecuentes capacitaciones para el personal, procedimientos de actualización para mejorar los servicios que se ofrecen a los clientes LEP, colocación de señalización en todos los sitios para notificarles a los clientes sobre su derecho a recibir servicios de interpretación gratuitos, y utiliza una gran variedad de

herramientas de acceso al idioma para ayudar a identificar las necesidades de idioma de los trabajadores y de los clientes.

III. PLAN DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

a. Servicios de interpretación

Determinación de la necesidad de un idioma

Cuando un cliente LEP visita una oficina de la HRA, a menudo se identifica utilizando su propio idioma. Cuando no lo pueden hacer, el personal tiene acceso a varias herramientas que le sirven para determinar qué idioma habla el cliente.

Una de las herramientas para determinar cuál es el idioma es la Tarjeta de Idiomas que le pregunta al solicitante/cliente “¿Habla usted [nombre del idioma insertado aquí]?” en 22 idiomas (además de hacerlo para las personas con problemas de audición).

Un ejemplo de la tarjeta de idiomas de la HRA:

IF YOU DO NOT KNOW THE LANGUAGE OF THE PERSON WHO WANTS YOUR HELP, USE THIS CARD. THE PERSON CAN POINT TO THE LANGUAGE NEEDED AND YOU CAN ARRANGE FOR AN INTERPRETER.					
English	“Do you speak...”	“Please be seated. I will call an interpreter for you.”	Hindi	क्या आप हिन्दी बोलते हैं?	कृपया बैठ जाइए। मैं आपके लिए दुभाषिये की व्यवस्था करूंगा / करूंगी।
Albanian	Flisni shqip?	Uluni ju lutem. Po shkoj të thërras një përkthyes për ju.	Italian	Parla italiano?	Prego, si accomodi e attenda mentre Le chiamo un interprete.

Las tarjetas “Yo hablo...” (I speak...) (que se muestran a continuación) están disponibles en los Centros y se han distribuido en cientos de CBO. Las tarjetas también se incluyen en todos los paquetes de solicitud de la HRA de 2016. Estas tarjetas no solo ayudan a que los clientes puedan identificar su idioma, sino que también sirven de advertencia al personal para indicar que el cliente necesita servicios de interpretación.

 <p>NYC Human Resources Administration Department of Social Services HRA-101 (MLF) 10/08/2010</p> <p>I speak ...</p> <p>Attention Agency employee: Please call an interpreter. This customer requires language assistance. See reverse side for language.</p>	<input type="checkbox"/> Arabic / إنني بحاجة إلى خدمات الترجمة الفورية المجانية باللغة العربية. <input type="checkbox"/> Haitian Creole / Mwen bezwen you entèprèt Kreyòl gratis. <input type="checkbox"/> Korean / 무료 한국어 통역이 필요합니다. <input type="checkbox"/> Chinese / 我需要免費的國語翻譯。 <input type="checkbox"/> Russian / Мне нужен бесплатный устный перевод на русский язык. <input type="checkbox"/> Spanish / Necesito servicios gratuitos de interpretación en español. <input type="checkbox"/> Other /
---	---

Si los clientes están en el teléfono o si no pueden identificar cuál idioma hablan por medio de una tarjeta de idioma o de una tarjeta “Yo hablo”, los representantes de Servicio al Cliente del proveedor de servicios de interpretación por teléfono de la HRA están específicamente capacitados para identificar los idiomas hablados.

Personal bilingüe

Los más de 3,600 miembros bilingües del personal de la HRA hablan en conjunto 150 idiomas. Cuando es posible, la mayoría de los programas de la HRA asigna a personal bilingüe a los clientes LEP para que les puedan prestar servicios directamente en el idioma preferido del cliente. La HRA permite que el personal bilingüe preste servicios voluntarios en un segundo idioma, pero solo el personal contratado a través de un proceso de certificación selectivo puede prestar servicios en un idioma que no sea inglés. (La certificación selectiva es un proceso de servicio civil que permite la contratación preferencial de personas con aptitudes particulares). Aunque los miembros bilingües voluntarios del personal pueden simplemente certificar las aptitudes de su propio idioma, LM Language Services, un proveedor externo, ofrece pruebas objetivas de aptitudes de un idioma para los candidatos a la certificación selectiva.

Servicios de interpretación por teléfono

El principal medio que tiene la HRA para ofrecer servicios de idioma en todos los centros de llamada o sin cita es la interpretación por teléfono. Todos los miembros de atención al cliente de la HRA y el personal que atiende a los clientes tiene acceso a los servicios de interpretación por teléfono en aproximadamente 200 idiomas, 24 horas al día, 7 días a la semana. La Agencia tiene un contrato actualmente con Voiance para la prestación de servicios de interpretación por teléfono.

En 2014, la HRA utilizó los servicios de interpretación por teléfono más de 152,000 veces, lo que en promedio equivale a 580 llamadas por día hábil.

Servicios de interpretación en el sitio

La HRA utiliza intérpretes en el sitio en diferentes circunstancias, para visitas domiciliarias, cuando el cliente está particularmente vulnerable o cuando podría beneficiarse con los servicios de interpretación en persona. La HRA ofrece servicios de interpretación en el sitio a través de Geneva Worldwide.

En 2014, la HRA utilizó servicios de interpretación en el sitio unas 1,800 veces, lo que en promedio equivale a aproximadamente 8 veces por día hábil.

A finales de 2014, la HRA empezó a ofrecer servicios de interpretación simultánea en todas las audiencias y eventos públicos de la agencia. Cuando es apropiado, la HRA utiliza audífonos, cabinas de sonido y una gran gama de equipo de interpretación simultánea.

Interpretación en lenguaje de señas

La HRA posee un contrato independiente con Accurate Communication, Inc. para los servicios de interpretación en lenguaje de señas. En 2014, este servicio fue utilizado 460 veces. Para 2016, la mayoría de los centros de la HRA usará videoconferencias, a solicitud, para prestar servicios directos a las personas con deficiencias auditivas o visuales.

Los intérpretes del lenguaje de señas americano también están presentes para realizar interpretaciones simultáneas en todas las audiencias públicas de la HRA.

b. Traducción del material escrito

La Agencia traduce los materiales, los documentos y los avisos de la Agencia a siete idiomas, árabe, chino, criollo haitiano, coreano, ruso y español, tal como lo que establece la Ley Local 73. Traductores certificados de Language Line Services traducen profesionalmente los documentos de la HRA.

De conformidad con lo que establece la Ley Local 73 y la Orden ejecutiva 120, la HRA traduce cualquiera de los siguientes documentos elaborados por la Agencia:

- Formularios de solicitud e instrucciones;
- Avisos que requieran la respuesta del participante;
- Avisos relacionados con la negación, cancelación, reducción, aumento o emisión de un beneficio o servicio;
- Avisos relacionados con los derechos del participante a una conferencia o a una audiencia imparcial, y
- Avisos que describan los cambios en los reglamentos que afectan los beneficios.

El proveedor de los servicios de traducción de la HRA realiza su propia revisión de control de la calidad. La HRA también busca obtener comentarios del público y de las personas interesadas en cuanto a la calidad de las traducciones escritas. De ser necesario, la HRA se apoya en los voluntarios del Banco de Idiomas de la Ciudad para que revisen los documentos traducidos.

Principios de lenguaje simple

La HRA actualmente aplica los principios del lenguaje simple para elaborar todos los materiales nuevos diseñados para el público. La HRA está en el proceso de revisión y corrección de formularios y documentos elaborados anteriormente por la Agencia con el fin de garantizar que cumplen con estas normas del lenguaje simple.

Sitio web de la Agencia

En 2015, la HRA volvió a diseñar el sitio web público (www.nyc.gov/hra). El sitio actual incluye enlaces a varios idiomas que llevan a páginas traducidas de “Recursos para Inmigrantes”. El nuevo sitio será más fácil de navegar, e incluirá las descripciones de los programas y los formularios en varios idiomas.

Los clientes de la HRA podrán tener acceso a gran cantidad de beneficios y servicios a través de [ACCESS NYC](#), un portal en línea que permite que las personas se identifiquen y examinen su elegibilidad para más de 30 programas de beneficios de servicios humanos de la Ciudad, estatales o federales, incluido SNAP, Asistencia en efectivo y HEAP. El sitio incluye una aplicación rediseñada para SNAP. Además, el sitio también ofrece el nuevo proceso de recertificación de SNAP y permite que los clientes a los que no se les solicita que proporcionen más información puedan volver a imprimir su formulario de renovación de Medicaid. El sitio completo, incluidas las solicitudes y las recertificaciones, estará disponible en los siete idiomas que establece la ley local (inglés, árabe, chino, criollo haitiano, ruso y español) y puede utilizarse con lectores de pantalla para las personas con discapacidades visuales.

En 2015, la HRA también presentó su nuevo sitio web (www.foodhelp.nyc) para incentivar a las personas y a las familias a que soliciten los beneficios SNAP. El sitio está completamente traducido, incluso los subtítulos de los videos, al árabe, chino, criollo haitiano, coreano, ruso y español.

c. Volumen anticipado e idiomas

En 2014, la HRA prestó servicios de interpretación en el sitio en 35 idiomas (incluido el lenguaje de señas) y servicios de interpretación por teléfono en 128 idiomas.

Debido al aumento en el uso de todos los servicios de idiomas, la HRA anticipa que la gama de idiomas y el volumen de solicitudes en el futuro continuarán aumentando. La Agencia continúa ajustando sus contratos de servicios del idioma para satisfacer la creciente demanda.

d. Señalización en Centros de Servicios Públicos

Todas las oficinas públicas de la HRA tienen tres rótulos para informar a los solicitantes o a los clientes sobre la disponibilidad de los servicios gratuitos de interpretación.

Primero, el rótulo “Bienvenidos a la HRA” informa a los clientes y a los solicitantes en árabe, chino, criollo haitiano, coreano, ruso y español que hay servicios gratuitos de interpretación disponibles. (El rótulo se está rediseñando en este momento. El nuevo rótulo estará completamente traducido y se colocará en los Centros a principios de 2016).



Segundo, cada sitio que tenga contacto con los clientes deberá colocar un rótulo que indique que “tiene derecho a obtener servicios gratuitos de interpretación”, el cual informa a los solicitantes y a los clientes en 20 idiomas que hay servicios gratuitos de interpretación a disposición. El rótulo indica que “*Tiene derecho a obtener servicios gratuitos de interpretación en este lugar. Si necesita un intérprete, diríjase al escritorio de recepción y llamaremos a alguien para que le preste servicios de interpretación. Si tiene alguna pregunta, comentario o queja acerca de los servicios de traducción o de interpretación en este lugar, hable con un trabajador de la HRA o llame al 311. Si presenta una queja esto no afectará su caso*”. Los 20 idiomas son: inglés, albaniano, árabe, bengalí, chino simplificado, chino tradicional, francés, griego, criollo haitiano, hebreo, hindi, italiano, coreano, polaco, punyabi, ruso, español, urdú, vietnamés y yiddish.

Una parte del rótulo de la HRA “Tiene derecho a obtener servicios gratuitos de interpretación:

You have the right to
FREE INTERPRETER SERVICES
at this location.

*If you need an interpreter, please go to the reception desk and we will call someone to interpret for you.
If you have a question, comment or complaint about translation or interpretation at this location,
please speak to an HRA worker or call 311. Filing a complaint will not affect your case.*

ARABIC ▶ لديك الحق في الحصول على خدمات الترجمة الفورية المجانية في هذا الموقع. إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، يُرجى الذهاب إلى مكتب الاستقبال وستقوم بالاتصال بشخص لفهم الترجمة الفورية لك. إذا كان لديك سؤال أو تعليق أو شكوى بشأن الترجمة أو الترجمة الفورية في هذا الموقع، يُرجى التحدث إلى موظف بإدارة الموارد البشرية أو الاتصال بالرقم 311. إن التقدم بشكوى لن يؤثر على حالتك.

ALBANIAN ▶ Në këtë vend gëzoni të drejtën e shërbimeve të interpretimit falas. Nëse ju duhet një interpretues, ju lutemi t'i drejtoheni receptionit dhe ne do të caktojmë dikë që të interpretojë për ju. Nëse keni pyetje, komente apo ankesa në lidhje me përkthimin ose interpretimin në këtë vend, ju lutemi flisni me një punonjës të Administratës së Burimeve Njerëzore (HRA) ose telefononi në numrin 311. Dorëzimi i ankesës nuk do të ndikojë në çështjen tuaj.

BENGALI ▶ এই জায়গায় আপনি শিখরচায় ইন্টারপ্রেটার শিখবে। আপনার কোনো ইন্টারপ্রেটারের প্রয়োজন হলে, অনুগ্রহ করে রিসেপশন ডেস্কে গিয়ে জানান এবং আমরা আপনার জন্য ইন্টারপ্রেটার আনিবে। এই জায়গায় অনুবাদ বা ইন্টারপ্রেটেশন নিয়ে আপনার কোনো প্রশ্ন, মন্তব্য বা অভিযোগ থাকলে, অনুগ্রহ করে কোনো HRA কর্মীর সঙ্গে কথা বলুন বা 311 নম্বরে কল করুন। অভিযোগ জানালেও তা আপনাকে কোনো অসুবিধার সৃষ্টি হবে না।

Tercero, un cartel de la línea de información ofrece a los clientes y a los solicitantes el número de teléfono de la línea de información, el centro de llamadas de la Agencia, en donde ofrecen información general sobre los programas de la HRA o sobre casos específicos. El cartel contiene el mismo mensaje en inglés, español, árabe, bengalí, chino, criollo haitiano, coreano y ruso.

Además de la señalización relacionada con los servicios gratuitos de interpretación, la HRA también incluye avisos sobre los servicios gratuitos de interpretación disponibles en todas las solicitudes del programa de Asistencia en Efectivo y SNAP, y en los paquetes de recertificación.

En 2015 y en 2016, la HRA revisará las señales direccionales enfocándose en que los centros sean más accesibles para los clientes.

e. Alcance

La HRA participa en el acercamiento con la comunidad a través de varios canales. La Oficina de Asuntos para Inmigrantes y Refugiados (ORIA) se reúne a menudo con las organizaciones comunitarias para atender a los inmigrantes y a la comunidad LEP. La Oficina de Asuntos de la Comunidad (Office of Community Affairs, OCA) se reúne con los funcionarios elegidos y con grupos no lucrativos que atienden al público en general y asiste a las reuniones del Gabinete de Servicios del Distrito y a los eventos públicos. Los Servicios de Intervención de Emergencia (Emergency Intervention Services), la Oficina de Acceso al Seguro Médico en la Ciudad (Office of Citywide Health Insurance Access), la Oficina de Cumplimiento de Sustento de Menores y los Servicios de Protección al Adulto cuentan todos con personal de acercamiento que habla con varias organizaciones comunitarias y en eventos públicos. La Guía a los Beneficios Públicos para Inmigrantes de la HRA indica que los servicios gratuitos de interpretación están disponibles en las ubicaciones de la HRA y esta está traducida en siete idiomas.

El sitio web público de la HRA incluye enlaces a páginas específicas en los idiomas reglamentarios según la Ley Local 73. Estas páginas informan al público sobre la disponibilidad de servicios gratuitos de interpretación y ofrece información general sobre los servicios de la HRA y la disponibilidad de beneficios públicos para los inmigrantes.

En 2014, la HRA empezó a hacer mayor uso de una gran variedad de herramientas en las redes sociales. Muchos de los tuits de la Agencia se traducen y vuelven a tuitear, en español, en Ciudad de Nueva York (@nycgob).

IV. CAPACITACIÓN

Cada uno de los programas de la HRA ofrece capacitación anual sobre acceso al idioma a todo el personal que atiende a los clientes y al personal recién contratado. En 2014, la Agencia capacitó a alrededor de 10,000 empleados, o al 70 % del personal total. (Recibió capacitación todo el personal que tiene contacto con los clientes). La capacitación integral cubre los siguientes temas en un formato de dos horas: requisitos legales de acceso al idioma, cómo identificar el idioma del cliente, la disponibilidad de servicios de idioma, la logística del uso de los servicios, y cómo trabajar con los intérpretes. La capacitación se repite anualmente y el personal, en contacto con los clientes, debe asistir todos los años.

V. MANTENIMIENTO DE REGISTROS Y EVALUACIÓN

Mantenimiento de registros

La HRA lleva un registro de la cantidad de clientes LEP que se atienden y los idiomas preferidos para hablar y leer. Los programas individuales de la Agencia utilizan una gran cantidad de mecanismos de mantenimiento de registros y bases de datos para llevar un registro de los idiomas del clientes y de la información sobre los servicios de idioma.

La HRA lleva un registro del uso de todos los contratos de acceso al idioma, que incluyen el uso de interpretación por teléfono, interpretación en el sitio y traducción escrita, según el programa y la ubicación. La HRA también recopila información sobre el personal bilingüe, si se autodenominan bilingües o si fueron certificados como bilingües a través del proceso de certificación selectiva.

Evaluación

La HRA general varios informes mensuales y anuales sobre la interpretación por teléfono, la interpretación en el sitio, los servicios de asistencia del personal bilingüe y los servicios de traducción escrita. La Agencia y los líderes del programa revisan estos informes y se comparan con los niveles de prestación de servicios generales.

La HRA monitorea la calidad de nuestros servicios por diferentes medios:

- Revisión en el lugar de los servicios de asistencia a los idiomas de parte del personal de ORIA, en todos los lugares que tienen contacto con los clientes.
- Revisión en el lugar de parte del personal del programa.
- Monitoreo realizado por la Oficina de Operaciones de la Alcaldía.
- Comentarios recibidos por medio del 311, de la línea de información y de las organizaciones comunitarias.
- Encuesta de servicio al cliente realizada por la Oficina de Aseguramiento de la Calidad.
- Auditorías federales, estatales y locales.

VI. OBJETIVOS, PLAN DE IMPLEMENTACIÓN Y CRONOGRAMA PARA ACCESO AL IDIOMA DE LA AGENCIA

La meta del Plan de acceso al idioma de la HRA es:

- Garantizar que el idioma no sea una barrera que impida que se presten los servicios de la Agencia;
- Asegurar que todos los clientes y solicitantes tengan igualdad de acceso a los servicios para los que son elegibles, independientemente de los conocimientos que tengan del idioma inglés;
- Informar a todos los solicitantes y a los clientes de la HRA que los servicios de interpretación gratuita están disponibles;
- Capacitar al personal que atiende a los clientes sobre cómo trabajar con personas que tienen conocimientos limitados del inglés y para que ofrezcan servicios gratuitos de interpretación en todas las reuniones que tenga un cliente LEP.

Personalmente

Metas para el acceso al idioma	Plan de implementación	Personal responsable de la HRA	Fecha límite
<p>Aumentar la disponibilidad de los servicios del personal bilingüe</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar qué puestos de contacto con el cliente calificarían para una certificación selectiva. • Elaborar un plan para incrementar el uso de la certificación selectiva por idioma. • Empezar a contratar más personal por medio de la certificación selectiva por idioma. • Reconocer el trabajo del personal bilingüe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Recursos del Personal y áreas del programa que reciben apoyo de ORIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Enero de 2016 • Enero de 2016 • Julio de 2016 • Marzo de 2016
<p>Mejorar la señalización para los clientes LEP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rediseñar el cartel actual de interpretación gratuita para que incluya información sobre cómo presentar una queja. Incluir a los 20 idiomas actualmente incluidos. Colocar en las ubicaciones en donde se atiende a los clientes. • Tomar en consideración una nueva señalización direccional. 	<ul style="list-style-type: none"> • La Oficina de Comunicaciones y Mercadeo (Office of Communications and Marketing), la Oficina de Servicios Generales de Apoyo (Office of General Support Services) • Oficina de Comunicaciones y Mercadeo, Servicios Generales de Apoyo, personal de los programas y procedimientos de la HRA 	<ul style="list-style-type: none"> • Septiembre de 2015 • Enero de 2016 a julio de 2016

<p>Mejorar la prestación de los servicios de interpretación en el sitio del proveedor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajar con el proveedor actual de servicios de interpretación en el sitio para mejorar el servicio prestado. 	<ul style="list-style-type: none"> • ORIA y Geneva Worldwide 	<ul style="list-style-type: none"> • Septiembre de 2015
<p>Mejorar los procesos para ofrecer servicios de lenguaje de señas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tecnología piloto de videoconferencia, a solicitud, para ofrecer interpretación en lenguaje de señas, permitiendo que los clientes tengan acceso inmediato a servicios en lugar de que deban regresar al Centro. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Asuntos para Discapacitados y ORIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Octubre de 2015

Por escrito

Metas para el acceso al idioma	Plan de implementación	Personal responsable de la HRA	Fecha límite
<p>Asegurarse de que todos los documentos del cliente elaborados por la Agencia y los documentos públicos esenciales se traduzcan en los idiomas reglamentarios de Ley Local 73</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Todas las áreas del programa que atienden a los clientes deberán asegurarse de que todos los documentos del cliente elaborados por la Agencia y los documentos públicos esenciales se traduzcan en los idiomas reglamentarios de Ley Local 73. • La ORIA realizará revisiones periódicas de la calidad para asegurarse de que los documentos de los clientes se traduzcan de acuerdo a la Ley Local 73. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de procedimientos y programas de la HRA, MIS y ORIA • ORIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Enero de 2016 • Continuo
<p>Asegurarse de que todos los programas incluyan un aviso de servicios gratuitos de idioma en los paquetes de solicitud y de recertificación</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La ORIA se reunirá con todas las áreas del programa para determinar si sus solicitudes incluyen un aviso sobre los servicios gratuitos de interpretación. Se elaborará un aviso y se incluirá en los kits de solicitud, cuando sea necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal de procedimientos y programas de la HRA, la Oficina de Comunicaciones y Mercadeo y ORIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Diciembre de 2015
<p>Corregir los avisos y los formularios comunes para asegurarse de que estén escritos en lenguaje simple</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar normas de lenguaje simple en toda la Agencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Acceso y Defensoría del Cliente, Asesor especial del comisionado y áreas del programa 	<ul style="list-style-type: none"> • Noviembre de 2015
<p>Mejorar los procedimientos de la traducción escrita</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de actualización relacionados con la traducción de los documentos de los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Personal de procedimientos y programas de la HRA, con apoyo de ORIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Septiembre de 2015

Por teléfono

Metas para el acceso al idioma	Plan de implementación	Personal responsable de la HRA	Fecha límite
Mejorar el acceso telefónico para los clientes LEP	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar la capacidad de idiomas en las llamadas automáticas de la Agencia. • Evaluar un aumento en la capacidad de idiomas de los sistemas IVR actuales de la Agencia. • Ofrecer acceso multilingüe a los nuevos procesos de entrevistas por teléfono de SNAP, a solicitud. 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas de Manejo de la Información (MIS) y áreas del programa recibirán apoyo de ORIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Septiembre de 2015 • Enero de 2016 • Julio de 2016

En línea

Metas para el acceso al idioma	Plan de implementación	Personal responsable de la HRA	Fecha límite
Traducción de nuevas tecnologías de acceso para los clientes	<ul style="list-style-type: none"> • Traducir las nuevas aplicaciones de dispositivos móviles para envío de documentos, y opciones de autoservicio para la recepción y el escaneo. • Traducir las nuevas páginas del sitio web ACCESS NYC, incluidos los nuevos formularios de solicitud en línea. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Innovación en el Proceso Comercial y ORIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Julio de 2016 • Julio de 2016
Aumentar la presencia en línea de la Agencia	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar una campaña SNAP para informar sobre el programa en las diversas comunidades de inmigrantes y comunidades LEP de Nueva York. • Mejorar el diseño y la funcionalidad del sitio web de la Agencia, incluido el aumento en el uso de parte de los miembros de la comunidad LEP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Comunicaciones y Mercadeo 	<ul style="list-style-type: none"> • Septiembre de 2015 • Octubre de 2015
Aumentar el uso de redes sociales	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar diferentes herramientas en los medios sociales para informar a los habitantes de LEP de Nueva York sobre sus derechos a obtener servicios gratuitos de idioma. 	<ul style="list-style-type: none"> • Oficina de Comunicaciones y Mercadeo 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuo

Responsabilidad del programa

Metas para el acceso al idioma	Plan de implementación	Personal responsable de la HRA	Fecha límite
Mejorar los mecanismos de seguimiento para prestar mejores servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la detección de los idiomas de los clientes. • Implementar un sistema para solicitar servicios de interpretación en lenguaje de señas, permitiendo un mejor seguimiento sobre el uso en varios programas y ubicaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas del programa, Sistemas de Manejo de la Información (MIS) y ORIA • Oficina de Asuntos para Discapacitados y ORIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Julio de 2016 • Octubre de 2015 a julio de 2016
Mejorar nuestra práctica de monitoreo actual	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar el proceso de control en el lugar y evaluar hacer modificaciones para mejorar nuestra eficacia. 	<ul style="list-style-type: none"> • ORIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Julio de 2016
Revisar las capacitaciones LEP actuales y hacer cualquier mejora necesaria	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar las capacitaciones LEP usadas por varias áreas del programa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Áreas del programa, equipos de capacitación del Programa, ORIA 	<ul style="list-style-type: none"> • Diciembre de 2015
Realizar acercamientos con las organizaciones comunitarias	<ul style="list-style-type: none"> • Reunirse con las organizaciones comunitarias y con las personas interesadas en varias comunidades en toda la Ciudad. 	<ul style="list-style-type: none"> • ORIA, Oficina de Asuntos de la Comunidad, Oficina de Acceso al Seguro Médico en la Ciudad y Servicios de Intervención de Emergencia, Oficina de Cumplimiento de Sustento de Menores, Servicios de Protección al Adulto 	<ul style="list-style-type: none"> • Continuo

VII. CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE ACCESO AL IDIOMA

La coordinadora del Acceso al Idioma de la HRA es Marah Rhoades, subcomisionada interina de la Oficina de Acceso y Participación de la Comunidad (Office of Community Engagement and Access, OCEA). La Oficina de Asuntos para Inmigrantes y Refugiados (ORIA), en asociación con las áreas del programa, y con la supervisión del coordinador de Acceso al Idioma, será responsable de implementar y controlar el Plan de Acceso al Idioma de la Agencia. La ORIA sostendrá reuniones trimestrales con el grupo interno de trabajo de Acceso al Idioma para asegurar la implementación del Plan. El grupo de trabajo de Acceso al Idioma está a cargo de atender como embajadores para promover el acceso al idioma en cada una de sus áreas del programa.

El coordinador del Acceso al Idioma de la Agencia y la ORIA actualizarán este Plan de Acceso al Idioma cada dos años. El Plan de Acceso al Idioma se publicará en el sitio web público de la Agencia.

VIII. PREGUNTAS ADICIONALES

Si tiene alguna pregunta adicional sobre los servicios de acceso al idioma que presta la HRA o cualquiera de nuestros programas, comuníquese con la Oficina de Asuntos para Inmigrantes y Refugiados (ORIA) al 212-331-4550.