



## Plan de Implementación de Acceso a Idioma

El Plan de Implementación de Acceso a Idioma explica cómo la agencia brindará servicios a las personas con dominio limitado del inglés (Limited English Proficiency, LEP).

**Nombre de agencia:** Departamento de Protección Ambiental de NYC

**Nombre del Coordinador de Acceso a Idioma:** Sara Pecker, Colin Murphy

**Título del Coordinador de Acceso a Idioma:** Dir. de Proyectos e Iniciativas Especiales, Subdirectora de Proyectos e Iniciativas Especiales

**Fecha de Publicación:** 20 de junio de 2024

Este Plan incluye información sobre:

1	<a href="#">Misión y servicios de la agencia</a>	
2	<a href="#">Política sobre el acceso a idioma de la agencia</a>	
3	<a href="#">Evaluación de necesidades de acceso a idioma</a>	Cómo la agencia evalúa las necesidades de acceso a idioma de las personas que atiende
4	<a href="#">Notificación del derecho a servicios de acceso a idioma</a>	Cómo la agencia notifica al público sobre su derecho a servicios de acceso a idioma
5	<a href="#">Prestación de servicios de idioma</a>	Qué servicios de idioma brinda la agencia
6	<a href="#">Planificación de recursos</a>	Cómo la agencia se asegura de que tenga los recursos internos y externos para brindar servicios de idioma
7	<a href="#">Capacitación</a>	Cómo la agencia capacita al personal para brindar servicios de idioma
8	<a href="#">Planificación de mejora continua</a>	Cómo la agencia asegura una mejora continua del acceso a idioma
9	<a href="#">Planificación de objetivos y acciones</a>	Cómo la agencia pondrá el plan en acción

## Firmas

[NOTA: En esta sección, incluya la firma del Coordinador de Acceso a Idioma (Language Access Coordinator, LAC) y del jefe/comisionado de la agencia y adjunte el Plan de Implementación de Acceso a Idioma (Language Access Implementation Plan, LAIP). Las firmas significan que las agencias tomarán las medidas necesarias para promover la equidad y la inclusión de las personas con LEP.]

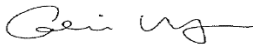


06/13/2024

---

Coordinadora de Acceso a Idioma, Sara Pecker,  
Directora de Proyectos e Iniciativas Especiales

FECHA



06/13/2024

---

Coordinador de Acceso Lingüístico, Colin Murphy,  
Subdirector de Proyectos e Iniciativas Especiales

FECHA



06/13/2024

---

Comisionado, Rohit T. Aggarwala, Departamento de Protección Ambiental de NYC

FECHA



**Environmental  
Protection**

## SECCIÓN 1. MISIÓN Y SERVICIOS DE LA AGENCIA

- La misión de la agencia y cómo la agencia busca lograr la misión a través de sus políticas:

El Departamento de Protección Ambiental (Department of Environmental Protection, DEP) de la Ciudad de Nueva York protege la salud pública y el medio ambiente suministrando agua potable, gestionando las aguas pluviales y residuales y reduciendo la contaminación del aire, el ruido y los materiales peligrosos. El DEP es una agencia de la Ciudad de Nueva York con casi 6,000 empleados que administra y conserva el suministro de agua de la ciudad; distribuye más de mil millones de galones de agua potable cada día a 10 millones de neoyorquinos y recolecta aguas residuales a través de una vasta red subterránea de tuberías, reguladores y estaciones de bombeo; y trata los 1.3 mil millones de galones de aguas residuales que los neoyorquinos producen cada día de una manera que protege la calidad del New York Harbor.

Para lograr estos mandatos, el DEP supervisa uno de los programas de construcción de capital más grandes de la región. Como agencia responsable del medio ambiente de la Ciudad de Nueva York, el DEP también regula la calidad del aire, los materiales peligrosos y cuestiones críticas de calidad de vida, incluso el ruido.

Cada una de las oficinas responsables de llevar a cabo la misión de la agencia realiza un nivel de “servicio público directo” con los residentes y negocios de la Ciudad de Nueva York a través de correspondencia, reuniones comunitarias, audiencias públicas, emisión de publicaciones y documentos que incluyen licencias, permisos y registros (licenses, permits and registrations, LPR), contacto telefónico, comunicación basada en la web o interacción personal continua.

- El plan incluye una descripción de los servicios ofrecidos por la agencia y las formas en que la agencia se comunica e interactúa con el público.

### **Oficina de Servicios al Cliente (Bureau of Customer Services, BCS)**

BCS es responsable de todas las funciones relacionadas con la facturación de agua y alcantarillado para los residentes de la Ciudad de Nueva York y ciertas comunidades del norte del estado. Además, BCS supervisa la instalación y reemplazo de medidores de agua. La oficina utiliza su Sistema Automatizado de Lectura de Medidores (Automated Meter Reading System, AMR) para garantizar la precisión de la facturación de sus 836,000 clientes. Inspecciona la calidad del trabajo de los medidores de agua instalados por plomeros privados, hace cumplir las reglas de uso del agua de la ciudad y gestiona los esfuerzos de conservación y monitoreo del agua orientados al consumidor. El centro de llamadas de BCS se basa en un sistema de Respuesta de Voz Interactiva (Interactive Voice Response, IVR) que incluye grabación y monitoreo digital de todas las llamadas con fines de capacitación y control de calidad. El enrutamiento de llamadas está disponible para personas que requieren un especialista de cuentas o para clientes LEP que necesitan asistencia con el idioma. Se puede proporcionar asistencia en más de 200 idiomas y dialectos. BCS tiene una oficina municipal en cada uno de los cinco condados donde los clientes pueden acudir para pagar sus facturas de agua y alcantarillado, solicitar permisos, solicitar inspecciones y lecturas de títulos, y obtener más información sobre los servicios del DEP. Las oficinas municipales están ubicadas en las siguientes direcciones:

- Bronx: 1932 Arthur Avenue 6th Floor Bronx, NY 10457

- Manhattan: 55 West 125 Street 9th Floor Nueva York, NY 10027
- Brooklyn: 250 Livingston Street 8th Floor Brooklyn, NY 11201
- Queens: 59-17 Junction Boulevard 9th Floor Elmhurst, NY 11373
- Staten Island: 60 Bay Street 6th Floor Staten Island, NY 10301

### **Oficina de Cumplimiento Ambiental (Bureau of Environmental Compliance, BEC)**

La misión de BEC es hacer cumplir las leyes y regulaciones ambientales que afectan la salud y la seguridad del público y el medio ambiente. Específicamente, la oficina hace cumplir las regulaciones de asbesto de la ciudad, así como los Códigos de Aire y Ruido. BEC está compuesta por las divisiones de Política de Aire y Ruido, Permisos y Cumplimiento y Programa de Control de Asbestos. Estas divisiones responden a quejas con respecto al código de aire y ruido, inspeccionan y rastrean proyectos de eliminación de asbestos y fomentan los objetivos de protección ambiental. Las responsabilidades también incluyen [certificar](#) a los manipuladores de asbestos (las instrucciones para la solicitud de certificación están traducidas), inspeccionar y emitir certificados de operación para fuentes estacionarias de combustión y procesos industriales, e implementar los requisitos de la Ley de Aire Limpio. Algunos ejemplos de materiales escritos que la agencia distribuye al hacer cumplir las leyes de NYC y llevar adelante acciones de cumplimiento incluyen [la guía de requerimientos para tintorerías](#) en [español](#), [中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাঙালি](#); [Hoja informativa APAGUE EL MOTOR](#) para purificar el aire Evite la operación de vehículos en punto muerto en [Español](#), [中文](#) que establecen claramente las leyes detrás de estas iniciativas.

### **Oficina de Planificación y Análisis Ambiental (Bureau of Environmental Planning and Analysis, BEPA)**

BEPA brinda experiencia y orientación sobre políticas, planificación y revisiones ambientales relacionadas con el Plan Estratégico del DEP, el Programa Capital y otras iniciativas de la ciudad. La oficina coordina cuestiones de políticas a nivel federal, estatal y local, incluidas aquellas sobre manejo de aguas pluviales, manejo de la demanda y conservación del agua, calidad del agua, calidad del aire y protección de los recursos hídricos. BEPA también maneja la Infraestructura Ecológica (Green Infrastructure, GI), una serie de prácticas que utilizan o imitan sistemas naturales para manejar la escorrentía de aguas pluviales. La infraestructura ecológica maneja las aguas pluviales utilizándolas como un recurso en lugar de un desperdicio. Las aguas pluviales se dirigen a sistemas diseñados para su infiltración o se retienen a un ritmo más lento antes de ingresar al sistema de alcantarillado. Los tipos de GI incluyen jardines de lluvia, cuencas de infiltración, pavimentos permeables y techos azules.

### **Oficina de la Policía y Seguridad (Bureau of Police and Security, BPS)**

La División de Policía del DEP está encargada de proteger el sistema de suministro de agua de la ciudad, que incluye dos docenas de embalses y lagos, más de 2,000 millas cuadradas de cuencas hidrográficas en nueve condados, cientos de millas de túneles y acueductos, docenas de presas, plantas de tratamiento y laboratorios y otras instalaciones. La policía del DEP patrulla la cuenca a pie y en bicicletas, vehículos todo terreno, barcos y helicópteros. También mantienen unidades especialmente entrenadas que incluyen una oficina de detectives, una unidad de servicios de emergencia, una unidad canina y una unidad de aviación.

### **Oficina de Tratamiento de Aguas Residuales (Bureau of Wastewater Treatment, BWT)**

BWT es responsable de la operación y el mantenimiento de todas las instalaciones relacionadas con el tratamiento de los 1.3 mil millones de galones de aguas residuales diarias de los neoyorquinos en los cinco condados. Esto incluye 14 instalaciones de recuperación de recursos de aguas residuales, instalaciones de deshidratación de lodos, instalaciones de recolección (estaciones de bombeo,

instalaciones combinadas de retención de desbordes de alcantarillado, reguladores y compuertas para marea) y laboratorios de aguas residuales. La oficina también supervisa una flota de embarcaciones marinas encargadas de monitorear la calidad del agua portuaria y costera y las fuentes de posible contaminación.

**Oficina de Servicios de Agua y Operaciones de Alcantarillado (Bureau of Water and Sewer Operations, BWSO)**

La ciudad de Nueva York tiene aproximadamente 150,000 cuencas colectoras, 114,000 hidrantes, 90,000 válvulas, 14 casas de mando de compuertas, 3 embalses, 68 pozos de agua subterránea, un tanque de almacenamiento subterráneo de 100 millones de galones y 14,000 millas de alcantarillas sanitarias y tuberías de agua combinadas. La responsabilidad de mantener esta vasta red recae en BWSO, que supervisa el funcionamiento de los sistemas de distribución de agua potable y recolección de aguas residuales de la ciudad de Nueva York, la protección de vías fluviales y humedales adyacentes y el desarrollo del programa capital del DEP para mejorar los sistemas de agua y drenaje de la ciudad. La Oficina también aprueba permisos de plomería e inspecciona todos los proyectos de construcción públicos y privados relacionados con los sistemas de agua o alcantarillado de la ciudad. BWSO también se encarga de responder a emergencias y desastres naturales.

**Oficina de Abastecimiento de Agua (Bureau of Water Supply, BWS)**

BWS administra, opera y protege el sistema de abastecimiento de agua del norte del estado de la Ciudad de Nueva York para garantizar el suministro confiable de mil millones de galones de agua potable de alta calidad a 10 millones de consumidores todos los días. La oficina lleva a cabo un monitoreo exhaustivo de la calidad del agua, tanto dentro del sistema de distribución de la ciudad como en todas las cuencas del norte del estado. Además, BWS es responsable de la planificación del sistema, la ingeniería, la adquisición de tierras y la aplicación de regulaciones de cuencas.

**Oficina de Asuntos Públicos y Comunicaciones (Bureau of Public Affairs and Communications, BPAC)**

BPAC maneja la información pública, la extensión comunitaria y los asuntos legislativos del DEP. Es responsable de todas las consultas de la prensa y los medios de comunicación, la educación ambiental, los proyectos e iniciativas especiales y la producción de todos los materiales de información pública, tanto impresos como digitales. BPAC maneja la extensión de varios programas regulatorios, incluido el Permiso del Sistema Municipal de Bocas de Tormenta Separadas (Permiso MS4), los Planes de Control a Largo Plazo (Long-term Control Plans, LTCP), el Programa de Infraestructura Ecológica, la coordinación del Superfondo, la extensión de grasas y el monitoreo de asbestos. La Unidad de Asuntos Comunitarios es el enlace principal de la agencia en todos los comités de monitoreo, comités de asesores ciudadanos y juntas comunitarias, al mismo tiempo que maneja las relaciones intergubernamentales y responde a las consultas del público. BPAC es la oficina principal de la Ley Local (LL) 30. Revisa todas las publicaciones de la agencia para asegurarse de que la agencia cumpla con LL 30. Estos documentos se revisan con las oficinas de origen para determinar la necesidad de traducciones a cualquiera o a todos los 13 idiomas principales LEP. Esta iniciativa está en curso.

## SECCIÓN 2. POLÍTICA SOBRE EL ACCESO A IDIOMA DE LA AGENCIA

El objetivo de la Política sobre el Acceso a Idioma del DEP es brindar acceso a idioma significativo a los clientes que interactúan con la agencia para obtener información y servicios esenciales. De acuerdo con la ley de acceso a idioma, todas las agencias estatales que interactúan con el público deben proporcionar servicios de interpretación en cualquier idioma con respecto a la prestación de servicios o beneficios de la agencia y deben traducir documentos vitales de la agencia a los 10 idiomas distintos del inglés más comúnmente hablados entre los neoyorquinos con LEP según datos del censo y del Departamento de Educación (Department of Education, DOE). Desde entonces, el DEP ha identificado 3 idiomas adicionales que atienden a la población con LEP. Por lo tanto, todos los documentos ampliamente distribuidos del DEP están traducidos a 13 idiomas\*.

Para permitir que la población con LEP hable e interactúe con todos los inspectores del DEP y empleados de cara al público independientemente del idioma que hablen, la agencia ha proporcionado al personal teléfonos (y en el caso de los inspectores y personal de respuesta ante emergencias, teléfonos móviles) con los que pueden acceder a Voiance, un servicio de interpretación telefónica que cubre más de 300 idiomas. La agencia traduce y seguirá traduciendo información esencial y sus documentos más ampliamente distribuidos a los 10 idiomas designados en toda la ciudad y ha creado una página de inicio en el sitio web del DEP para cada uno de los idiomas donde residen los documentos. Los documentos ampliamente distribuidos llevarán una frase que dirija a los clientes con LEP a la página de inicio adecuada. Cada documento al que se pueda acceder desde la página de inicio tendrá una breve descripción que describa su contenido para que corresponda al documento en inglés.

*\*Árabe, bengalí, chino (simplificado), chino (tradicional), francés, criollo haitiano, italiano, coreano, polaco, ruso, español, urdu, yiddish*

### SECCIÓN 3. EVALUACIÓN DE NECESIDADES DE ACCESO A IDIOMA

La evaluación de necesidades de acceso a idioma del DEP se basa en la cantidad de contribuyentes a los que atendemos, que es aproximadamente 836,000, ya que nuestras interacciones son principalmente con esta población.

El DEP está compuesto por casi 6,000 empleados que tienen la capacidad de brindar servicios de acceso a idioma a nuestros clientes con LEP en cualquier momento a través de Voiance Language Services, que es el proveedor líder de interpretación telefónica, que brinda interpretación en más de 300 idiomas y servicios de traducción.

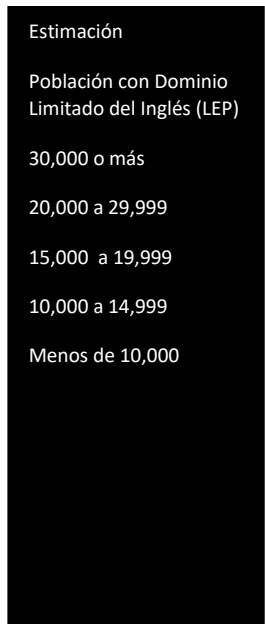
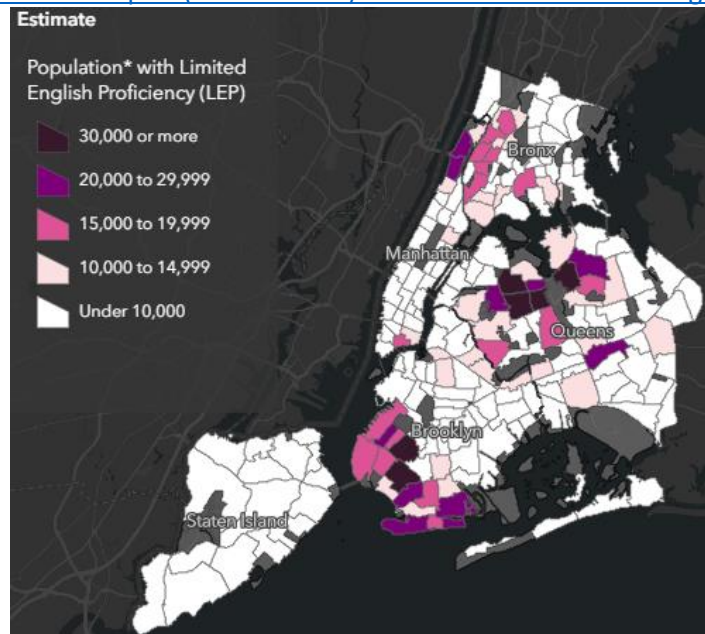
- **Factor 1:** el número o proporción de personas con LEP en la población de servicio elegible.

[Los diez idiomas principales además del inglés que habla en el hogar la población de la ciudad de Nueva York de 5 años o más \(2017-2021\):](#)

Rango	Población con LEP de 5 años y más	
	Idioma	Estimación
	<b>Población de 5 años y más con dominio limitado del inglés</b>	<b>1,816,630</b>
1	Español	865,331
2	Chino (incluso mandarín, cantonés y chino Min Nan)	337,286
3	Ruso	117,404
4	Bengalí	65,289
5	Yiddish	39,452
6	Haitiano	36,582
7	Coreano	36,380
8	Árabe	27,613
9	Francés	24,648
10	Polaco	24,039

*Fuente: U.S. Census Bureau, 2017-2021 American Community Survey Public Use Microdata Sample*

## Población de cinco municipios (5 años o más) con dominio limitado del inglés (LEP):



Fuente: U.S. Census Bureau, 2018-2022 ACS Summary File. Este mapa pasa los [estándares mínimos de confiabilidad](#). Population Division, NYC Department of City Planning.

- **Factor 2:** la frecuencia con la que las personas entran en contacto con la agencia

### **Oficinas de Atención al Cliente del Municipio de BCS (5):**

BCS determinó que brinda servicio directo a aproximadamente 22,000 clientes sin cita previa combinados. Las encuestas muestran que aproximadamente 425 clientes son atendidos cada semana en las oficinas municipales de BCS. Alrededor del 2% de estos clientes solicitan interpretación de idiomas.

### Centro de Llamadas BCS:

Según el informe de Voiance de 2023, el centro de llamadas respondió a aproximadamente 465,566 clientes en toda la ciudad. Los informes y encuestas recopilados por los representantes de servicio al cliente del centro de llamadas indicaron que la mayoría de las llamadas que necesitaban interpretación fue en español y/o mandarín.

- **Factor 3:** la importancia del beneficio, servicio, información o encuentro para la persona con dominio limitado del inglés

El centro de llamadas y las oficinas municipales son fundamentales para nuestras operaciones de servicio al cliente. Proporcionan información a los clientes con LEP ayudándolos a comprender problemas de facturación, programas de conservación de agua, consultas de pago, planes de pago, ventas de gravámenes y cualquier otro problema relacionado con el agua y aguas residuales. Además, el centro de llamadas ofrece llamadas de seguimiento a los clientes con LEP para explicarles los ajustes de facturación y la información y actualizaciones de la cuenta.



Es fundamental que BCS pueda brindar este servicio a los clientes con LEP para garantizar que los clientes reciban información importante sobre su servicio y facturas de agua.

- **Factor 4:** los recursos disponibles para la agencia y los costos de proporcionar varios tipos de servicios de idioma

El centro de llamadas ha desarrollado un plan estratégico rentable para abordar las necesidades de idioma de los clientes con LEP. BCS actualmente emplea a varios representantes que dominan dos de los idiomas LEP más solicitados: español y chino. BCS continúa reclutando nuevos empleados con habilidades de múltiples idiomas y utiliza su contrato de idioma con Voiance. Se puede acceder fácilmente a Voiance cuando el idioma solicitado no está disponible en el momento de la llamada. La lista de Clerical Associate también tiene una certificación en español.

	<b>PROVEEDOR</b>	<b>Año fiscal 2023</b>	<b>COSTO</b>
<b>Interpretaciones telefónicas</b>	Voiance	1,157 llamadas	\$10,710.23 / Año fiscal 2023
<b>Traducciones por escrito</b>	Voiance	0	\$0
<b>Pruebas de habilidades bilingües</b>	Línea de idioma	0	\$0

Las pruebas bilingües no se completaron porque tampoco hubo nuevas contrataciones durante el año. La oficina gastó \$10,710.23 en servicios de interpretación de Voiance en el año fiscal 2023. La agencia gastó \$22,468.34 en servicios de traducción (Geneva, Eriksen, Voiance) en el año fiscal 2023.

#### **SECCIÓN 4. NOTIFICACIÓN DEL DERECHO A SERVICIOS DE ACCESO A IDIOMA**

En todas las oficinas municipales de BCS, hay un recepcionista ubicado en la entrada que informará a los clientes sobre el servicio de traducción una vez solicitado. La oficina también utiliza tarjetas de idiomas desarrolladas por las Oficinas de Operaciones y Asuntos de Inmigrantes de la Alcaldía (Mayor's Offices of Operations and Immigrant Affairs) que los clientes pueden usar para señalar el idioma que hablan y hacerle saber al recepcionista que necesitan un intérprete.

Cualquier documento que haya sido traducido informa al cliente en al menos 10 idiomas que el documento ha sido traducido, en qué idiomas y en qué lugar de nuestro sitio web se puede encontrarlo. Esto incluye notificaciones públicas como advertencias de corte de agua.

Cada licencia, permiso y registro se acompaña de instrucciones traducidas a 13 idiomas.

## **SECCIÓN 5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE IDIOMA**

### **A. Interpretación**

#### **Cómo la agencia brindará servicios de interpretación:**

- Para permitir que la población LEP hable e interactúe con todos los inspectores del DEP y empleados de atención al público, independientemente del idioma que hablen, la agencia ha brindado al personal de atención al público la capacidad de acceder al servicio de interpretación telefónica de Voiance que cubre casi 300 idiomas (y en caso de inspectores y miembros de personal de respuesta, teléfonos móviles para hacerlo). Esto permitirá que casi todos los miembros de la agencia tengan una conversación tripartita en casi 300 idiomas.
- BCS continúa utilizando su contrato con Voiance para interpretación telefónica.
- El centro de llamadas de BCS y las oficinas municipales reciben clientes con LEP a diario. Debido a la demanda de personas que llaman en español, el centro de llamadas ha implementado una cola de llamadas separada que enviará a las personas que llaman a representantes certificados que hablan español. Si esa cola está llena de llamadas, otros representantes atenderán la llamada y utilizarán Voiance para traducir las llamadas. Todas las oficinas municipales y los inspectores de campo seguirán utilizando este servicio.
- El centro de llamadas de BCS también contrata empleados con conocimientos de múltiples idiomas para ayudar a los clientes de español y chino, que son los dos idiomas más solicitados por la oficina.
- La lista de Clerical Associate tiene certificación en español. Luego, esos empleados son evaluados y certificados a través de Language Line en su idioma especificado.
- El centro de llamadas, la unidad de cobros y las oficinas municipales del DEP están equipados con auriculares duales para facilitar la interpretación telefónica a los clientes con LEP.
- BPAC tiene un contrato adicional con Voiance para interpretación telefónica que está disponible para uso de otras oficinas dentro de la agencia, y las instrucciones sobre cómo utilizar el servicio se han puesto a disposición de todos los empleados en el sitio SharePoint de la agencia, y al que también se puede acceder en sus teléfonos móviles por parte de inspectores y otros miembros de personal de emergencia.
- Es política de la agencia proporcionar traducciones telefónicas para todos aquellos que lo soliciten.

### **B. Traducción**

#### **Cómo la agencia brindará servicios de traducción:**

- La agencia determina cuáles de sus documentos se distribuyen más ampliamente después de revisar los documentos generados por cada una de sus oficinas.
- Cada documento se revisa a medida que se presenta para su reimpresión, actualización y/o revisión. Todo lo que desarrollan las oficinas es revisado por los coordinadores de acceso a idioma de la agencia, quienes hablan con las oficinas para ver qué necesitarán traducir, independientemente de cuán amplia o limitada esté la distribución del documento. Esa determinación se toma en función de la necesidad de la audiencia, en lugar del volumen de lo que se distribuye.
- La traducción de documentos es un proyecto manejado por el Subdirector de Proyectos e Iniciativas Especiales.

- La agencia utiliza su servicio de traducción profesional –Geneva– para traducir todos sus documentos, y utiliza un servicio de traducción de idiomas adicional –Eriksen– para revisiones secundarias para garantizar el control de calidad.
- Los materiales traducidos están disponibles principalmente en formato digital.
- El personal conoce los servicios de traducción de las agencias a través de los coordinadores de acceso a idioma de su oficina, que se reúnen trimestralmente.

### **C. Comunicación digital**

#### **Cómo la agencia proporcionará comunicaciones digitales (sitio web, medios digitales, transacciones en línea, etc.):**

- Todos los documentos se revisan para asegurar un lenguaje sencillo antes de traducirlos.
- La agencia proporciona instrucciones en 13 idiomas sobre cómo solicitar las licencias/permisos/registros que emite y las publica en línea.
- Los solicitantes pueden llamar a una línea telefónica donde el personal puede utilizar la interpretación telefónica para presentar la solicitud o enviar la información necesaria, que se anuncia en 10 idiomas en el sitio web de la agencia.
- Los solicitantes pueden recibir asistencia con el idioma mientras completan una solicitud acudiendo a una sede sin cita previa, que se anuncia en 10 idiomas en el sitio web de la agencia.
- La unidad de Proyectos e Iniciativas Especiales desarrolló un texto que se tradujo y publicó en el sitio web, y se creó un elemento de navegación de acceso a idioma dentro de la sección "publicaciones" de nuestro sitio web: <https://www1.nyc.gov/site/dep/about/language-access.page>
- Las Pautas de Accesibilidad al Contenido Web (Web Content Accessibility Guidelines, WCAG) definen los requisitos para que los diseñadores y desarrolladores mejoren la accesibilidad para las personas con discapacidades. Define tres niveles de conformidad: Nivel A, Nivel AA y Nivel AAA. Nuestro contenido digital cumple parcialmente con WCAG 2.1 nivel AA. Cumple parcialmente significa que algunas partes del contenido no se ajustan por completo a este estándar de accesibilidad.

### **D. Comunicaciones de emergencia**

#### **Cómo la agencia anticipa y establece las condiciones para que las comunicaciones de emergencia se entreguen de manera rápida y eficiente para cubrir las necesidades de idioma de manera equitativa:**

- Las emergencias están a cargo del Manejo de Emergencias de la Ciudad de Nueva York (New York City Emergency Management, NYCEM).
- Si existe una circunstancia en la que la agencia debe realizar actividades de extensión durante una emergencia, trabajamos con NYCEM y ellos son los líderes. Si fuera necesario, trabajaríamos con Voiance para la interpretación de idiomas y con nuestros otros proveedores de traducciones (Geneva, Eriksen) para traducciones rápidas.
- El servicio de traducción actual del DEP para BWS puede proporcionar traducciones relacionadas con alertas de "hervir agua" dentro de las pautas para avisos requeridos por el gobierno federal, y se han traducido plantillas para avisos de "hervir agua" a los 10 idiomas designados.
- Todas las traducciones estarán disponibles durante y después de una emergencia, especialmente en línea, que incluye:

- [Aviso sobre interrupción de suministro de agua](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [العربية](#), [اردو](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [יידיש](#), [Français](#)
  - [Notificación de suspensión de suministro de agua por incumplimiento o emergencia](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [Kreyòl ayisyen](#), [한국어](#), [বাংলা](#), [Polski](#), [العربية](#), [Français](#), [יידיש](#), [Italiano](#), [اردو](#).
  - [Orden de reparación de alcantarillado \(aviso de 30 días\)](#) [Español](#), [简体中文](#), [русский](#), [한국어](#), [Polski](#), [العربية](#), [اردو](#), [বাংলা](#), [Italiano](#), [יידיש](#), [Français](#)
- Las redes sociales son capaces de compartir enlaces a contenido de emergencia traducido.
  - Durante una respuesta de emergencia:
    - La agencia continúa apoyando las necesidades de LEP según sea necesario para seguir cumpliendo con LL30.
    - Las personas designadas para el acceso a idioma (los coordinadores de acceso a idioma Sara Pecker y Colin Murphy) utilizarán los proveedores de traducción para proporcionar entregas rápidas de documentos relacionados con emergencias.
    - Se utilizará Voiance para la traducción en persona si se realiza una extensión de emergencia puerta a puerta.
    - El Enlace de Manejo de Emergencias de la Agencia, Natan Mandelbaum, dirigirá una respuesta basada en las expectativas que NYCEM tiene de la agencia.

## SECCIÓN 6. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS

La agencia utiliza una combinación de recursos para implementar el plan, lo que incluye:

- A. [Dotación de personal bilingüe/multilingüe](#)
- B. [Contratos de proveedores de servicios de idioma](#)
- C. [Asociación con organizaciones comunitarias \(Community Based Organizations, CBO\)](#)

La agencia mejorará la calidad de los servicios de asistencia con idioma mediante lo siguiente:

- A. Dotación de personal bilingüe/multilingüe

Tipos de interacción donde la agencia utilizará personal bilingüe/multilingüe:

- Reuniones comunitarias para interpretación en tiempo real de presentaciones cuando se solicite.

La agencia identifica, evalúa y desarrolla las habilidades lingüísticas del personal bilingüe/multilingüe calificado, mediante:

- El centro de llamadas de BCS también contrata empleados con conocimientos de múltiples idiomas para ayudar a los clientes de español y chino, que son los dos idiomas más solicitados por la oficina.
- La lista de Clerical Associate tiene certificación en español. La oficina ha pedido a la agencia que llame a la lista de certificación en español para poder contratar personas que puedan traducir llamadas. Luego, esos empleados son evaluados y certificados a través de Language Line en su idioma especificado.
- Conforme a la LL14 (Ley Local 14 de 2023), el DEP presentará anualmente a la Oficina de Operaciones de la Alcaldía el número de inspectores que informen fluidez en un idioma distinto al inglés. Estos datos se recopilarán mediante una encuesta y las respuestas se registrarán de forma anónima. Sin embargo, aquellos que reciben la encuesta no están obligados a responder.

- B. Contratos de proveedores de servicios de idioma

El Subdirector de Proyectos e Iniciativas Especiales dentro de BPAC coordinará y hará seguimiento de los servicios contratados con proveedores de servicios de idioma, mantendrá registros e informará esta información para el Informe Anual de Acceso a Idioma, de acuerdo con el LL6 de 2023.

- El Subdirector de Proyectos e Iniciativas Especiales realiza un seguimiento de cada solicitud de traducción a través del proceso de traducción inicial, revisiones secundarias y conciliación de ediciones hasta una traducción final.
- Los datos de gastos también se rastrean y recopilan en toda la agencia para informarlos anualmente.

NOMBRE DEL PROVEEDOR	MÉTODO DE ADQUISICIÓN	PROPÓSITO DEL CONTRATO	IDIOMA(S) PROPORCIONADO(S) POR EL PROVEEDOR	PERÍODO DEL CONTRATO	IMPORTE TOTAL DE ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO
----------------------	-----------------------	------------------------	---	----------------------	--

Geneva Worldwide, Inc.	MBWE	Traduce documentos de texto.	Albanés, árabe, bengalí, chino (simplificado), chino (tradicional), croata, francés (europeo), griego, criollo haitiano, hindi, italiano, japonés, coreano, nepalí, polaco, punjabi, ruso, cingalés, español, tagalo, Tamil, tibetano, urdu, vietnamita, wolof, yiddish	07/01/22 – 06/30/23	\$2,000.00 (con una transacción de Orden de Compra de \$12,542.80)
Eriksen Translations, Inc.	MBWE	Proporciona revisiones secundarias para documentos traducidos.	Árabe, bengalí, chino (simplificado), francés, criollo haitiano, italiano, coreano, polaco, ruso, español, urdu, yiddish (NYC)	07/01/22 – 06/30/23	\$6,000.00 (con una transacción de Orden de Compra de \$9,792.94)
Voiance Language Services	MBWE	Interpretación telefónica	Mandarín, español, cantonés, bengalí, fuzhou, ruso, francés	07/01/22 – 06/30/23	\$1,000.00 (con una transacción de Orden de Compra de \$10,710.23)

C. Asociación con CBO

La agencia busca ampliar esto a medida que realicemos más reuniones públicas.

- La necesidad de asociarse con las CBO aún no ha surgido debido a los recursos internos.

## **SECCIÓN 7. CAPACITACIÓN**

La agencia capacitará al personal interno y a los socios/personal contratados sobre sus políticas y procedimientos de acceso a idioma.

- El DEP ha proporcionado instrucciones a todos los empleados (incluidos los trabajadores de primera línea, gerentes, inspectores y personal encargado de hacer cumplir la ley) sobre cómo acceder a los servicios de interpretación y documentos en lenguaje sencillo en el sitio SharePoint de la agencia. Además, pueden hablar con los LAC de su oficina.
- Se ofrece capacitación en lenguaje sencillo.
- Se brinda capacitación en sensibilidad y competencia cultural al personal de extensión ambiental.



## SECCIÓN 8. PLANIFICACIÓN DE MEJORA CONTINUA

### A. Recopilación y monitoreo de datos

- La agencia recopilará y mantendrá continuamente datos precisos y confiables sobre datos demográficos relevantes y servicios lingüísticos de la siguiente manera:
  - Recopilación anual de datos de gastos de proveedores de traducción e interpretación en toda la agencia.
  - Seguimiento de solicitudes de traducción, idiomas utilizados, solicitudes de interpretación y frecuencia de las solicitudes.
  - Seguimiento de quejas y resolución de quejas relacionadas con el acceso a idioma.
- Los datos recopilados se utilizarán para informar los procesos y estrategias de toma de decisiones de la agencia para mejorar el acceso de personas con LEP de la siguiente manera:
  - Informar a la agencia sobre la efectividad de nuestros esfuerzos y servicios de acceso a idioma, informándonos dónde se necesita más cobertura de estos servicios.
- Los datos recopilados informan nuestras necesidades y evaluaciones en la Sección 3 de la siguiente manera:
  - Actualizar el número o proporción que podemos informar de personas con dominio limitado del inglés en la población de servicio elegible.
  - Se debe actualizar nuestro número informado de personas LEP que tienen contacto con la agencia.
  - Señalar dónde la agencia podría ser deficiente con respecto a la cobertura de acceso a idioma.
  - Marcar los gastos para que podamos preparar la próxima solicitud de presupuesto relacionada con los servicios de acceso a idioma.

### B. Quejas con respecto al acceso a idioma

- La Directora de Proyectos e Iniciativas Especiales es responsable en la agencia de recibir, hacer seguimiento y resolver quejas, que incluyen:
  - Quejas con respecto al acceso a idioma a través del 311
  - Quejas internas
- La agencia informa a las personas sobre su derecho a presentar quejas con respecto al acceso a idioma de la siguiente manera:
  - Señalización multilingüe para quejas
  - Folletos multilingües para quejas
  - Presentaciones sobre quejas con respecto al acceso a idioma
- La agencia incluye información sobre quejas como parte del Informe Anual de Acceso a Idioma.

## SECCIÓN 9. PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y ACCIONES

La Directora y el Subdirector de Proyectos e Iniciativas Especiales monitorearán la eficacia del plan de la agencia y el cumplimiento con LL30, harán cumplir los protocolos y abordarán los problemas con el plan a medida que surjan.

- El plan establece nuevas metas, líneas de tiempo y pasos de acción:

Objetivo / necesidad	Causa(s) raíz	Objetivo con respecto al acceso a idioma
Aumentar los idiomas estándar para la traducción de documentos que se distribuyen ampliamente de 10 a 13.	Han aumentado las solicitudes de idiomas adicionales, como el italiano y el yiddish (NYC). También nos ha llamado la atención que se necesitan traducciones al chino además del chino simplificado.	A partir de ahora, todos los documentos ampliamente distribuidos se traducirán a los 10 idiomas estándar, además del italiano, el yiddish (NYC) y el chino tradicional.
Cumplimiento con LL14, que define que cada agencia de inspección deberá presentar anualmente a la Oficina de Operaciones de la Alcaldía el número de inspectores que informen dominio de un idioma distinto al inglés.	Cumplir con la Ley Local.	A más tardar en enero de 2025, la agencia creará una encuesta opcional donde los inspectores podrán responder de forma anónima sobre su fluidez en un idioma distinto del inglés.
Folleto de correo de acceso a idioma que enumera los idiomas en los que está traducido el documento que se les envía por correo y dónde encontrarlo en línea.	A medida que se traducen más documentos a idiomas adicionales, es más fácil utilizar un folleto separado que modificar continuamente el documento físico donde habría indicado los idiomas a los que se ha traducido.	Ya hemos comenzado a utilizar un folleto que comienza con las cartas de Notificación del Programa de Reemplazo de Servicios Principales, que notifica a los destinatarios que la carta que reciben se ha traducido a 13 idiomas.
Traducciones de presentaciones públicas de PowerPoint.	A medida que se generan nuevas presentaciones para uso en toda la agencia, es importante que las traduzcamos para que puedan usarse de manera efectiva en todas las comunidades.	En 2025, comenzaremos a traducir presentaciones públicas nuevas y existentes.
Traducciones de videos y traducciones de subtítulos de presentaciones públicas de PowerPoint.	A medida que se generan nuevas presentaciones para uso en toda la agencia, es importante que las traduzcamos para que puedan usarse de	Dentro de los próximos dos años, se realizarán presentaciones en vivo en línea y serán accesibles para

	manera efectiva en todas las comunidades.	personas que no puedan asistir en persona.
Capacitación en sensibilidad y competencia cultural	Al ser conscientes de que este tipo de capacitación se limitaba al personal de extensión de una oficina en particular (Cumplimiento Ambiental), se ha establecido la necesidad de promover estas prácticas en toda la agencia.	La Oficina de Igualdad de Oportunidades en el Empleo (Equal Employment Opportunity, EEO) se compromete a desarrollar aún más esta capacitación y trabajar con todas las oficinas correspondientes. Comenzaremos a coordinar con EEO en 2025.