



LAHD

LOS ANGELES HOUSING DEPARTMENT

Autoevaluación de accesibilidad y plan de transición de programas y servicios

**Departamento de
Vivienda de Los Ángeles**

Octubre de 2025

Tabla de contenidos

REGULACIONES.....	1
CIUDAD DE LOS ÁNGELES: HECHOS Y CIFRAS	7
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA DE LA: ANTECEDENTES	9
DEPARTAMENTO DE VIVIENDA DE LA: ORGANIZACIÓN	9
OFICINA DE CÓDIGO REGULATORIO Y CUMPLIMIENTO (RCCB) ...	10
OFICINA DE DESARROLLO DE VIVIENDAS (HDB).....	11
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	13
OFICINA EJECUTIVA.....	14
DEPARTAMENTO DE DISCAPACIDAD: EVALUACIÓN DE OFICINAS DEL LAHD	16
PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL LAHD: AUTOEVALUACIÓN	17
AUTOEVALUACIÓN: UN PROCESO DELIBERATIVO.....	17
PREGUNTAS PARA LA EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD	19
PUNTOS FUERTES	23
ÁREAS QUE PRECISAN MEJORA.....	24
CATEGORÍAS	25
TABULACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES	26
PRIORIDAD #1	27
PRIORIDAD #2	28
PRIORIDAD #3	28
PRIORIDAD #4	29
PRIORIDAD #5	30
PRIORIDAD #6	31
RECURSOS HUMANOS	32

BORRADOR – PLAN DE TRANSICIÓN – ACCIONES	34
TABLAS DE PRIORIDADES	35
Tabla 1 - Prioridad #1: Comunicación eficaz, etiqueta adecuada, interpretación en lengua de señas, CART, VRI, otras ayudas técnicas y llamadas TTY/TRS/711.....	35
Tabla 2 - Prioridad #2: Política de reclamación, quejas y solicitud de asistencia adicional.....	39
Tabla 3 - Prioridad #3: Consideraciones sobre la accesibilidad de las reuniones (virtuales y presenciales).....	41
Tabla 4 - Prioridad #4: Accesibilidad del contenido digital/web y los materiales impresos, incluida la adaptación de documentos, documentos en formatos alternativos y otros idiomas, y el idioma y los avisos requeridos en los documentos.....	42
Tabla 5 - Prioridad #5: Derechos generales de accesibilidad, discriminación por discapacidad, animales de servicio y adaptaciones razonables (incluidas las políticas).	49
Tabla 6 - Prioridad #6: Opciones/métodos disponibles para que el público solicite programas, se comuniquen y obtengan información y servicios	53
APÉNDICE A	54
PUNTOS FUERTES	54
APÉNDICE B	61
ÁREAS QUE PRECISAN MEJORA.....	61

REGULACIONES

La Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 es una ley federal que prohíbe la discriminación contra las personas con discapacidades en los programas y actividades que reciben fondos federales. El Título 24 del Código de Regulaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés), Parte 8, es el conjunto de normas y regulaciones emitidas por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés) para aplicar la Sección 504, para que ninguna persona con discapacidad que reúna los requisitos necesarios sea excluida por el simple hecho de su discapacidad de participar un programa o actividad que reciba ayuda financiera federal, ni se le nieguen los beneficios de los mismos, ni sea objeto de discriminación en el marco de los mismos. El Título 24, Parte 8.51, exige a los beneficiarios de fondos federales del HUD, como las ciudades, que realicen autoevaluaciones de accesibilidad en las que se evalúen las políticas y prácticas actuales y que adopten las medidas correctivas adecuadas para subsanar cualquier problema que revele la autoevaluación.

Algunos de los requisitos clave de la Parte 8 del Título 24¹ incluyen:

- No discriminación: Prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en los programas y actividades que reciben ayuda financiera federal. Los beneficiarios no pueden negar, limitar ni proporcionar servicios desiguales e ineficaces a las personas únicamente por motivos de discapacidad.
- Comunicación eficaz: Exige una comunicación eficaz con los solicitantes, los beneficiarios y los miembros del público, incluida la provisión de ayudas auxiliares. Los beneficiarios deberán implementar procedimientos para garantizar que las personas con

¹ eCFR – Código de Regulaciones Federales, Título 24, Parte 8, <https://www.ecfr.gov/current/title-24/subtitle-A/part-8>, consultado en agosto de 2025.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

discapacidades visuales y auditivas puedan obtener información y acceder a los servicios.

- No discriminación en el trabajo: Prohíbe la discriminación en el trabajo. Los beneficiarios no podrán limitar, segregar, clasificar ni discriminar a los empleados de manera que afecte sus oportunidades, únicamente por motivos de discapacidad. Se prohíbe la discriminación en la selección de personal, la publicidad, la contratación, los ascensos, los traslados, los despidos, la remuneración, la asignación de tareas, los beneficios, la capacitación y otros aspectos. Los beneficiarios también deben proporcionar adaptaciones razonables a los candidatos y empleados con discapacidades, a menos que el beneficiario pueda demostrar que la adaptación supondría una dificultad excesiva para el funcionamiento de su programa.
- Adaptaciones razonables: Exige a los beneficiarios de fondos federales que proporcionen adaptaciones razonables a las personas con discapacidad, a menos que el beneficiario pueda demostrar que la adaptación supondría una dificultad excesiva para el funcionamiento de su programa. Las adaptaciones razonables pueden incluir hacer que las instalaciones sean accesibles.
- Accesibilidad a los programas: Garantiza que los programas y actividades que reciben fondos federales, incluidas las instalaciones no destinadas a la vivienda, sean accesibles para las personas con discapacidad. Los beneficiarios no tienen la obligación de hacer accesibles todas las instalaciones, siempre y cuando cada programa o actividad sea de fácil acceso y uso para las personas con discapacidad. Los beneficiarios pueden implementar sus programas o servicios en las partes accesibles de las instalaciones, asignar asistentes a las personas, realizar visitas domiciliarias, agregar o rediseñar equipos, o realizar cambios en las políticas y procedimientos.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- **Diseño y construcción:** Exige que las viviendas multifamiliares nuevas se diseñen y construyan de manera que sean accesibles para las personas con discapacidad. Se deberá garantizar el acceso a un número o porcentaje mínimo de unidades prescrito para las personas con movilidad reducida y para las personas con discapacidad auditiva o visual.
- **Autoevaluación:** Los beneficiarios deben realizar autoevaluaciones de sus políticas y prácticas para garantizar el cumplimiento, modificar cualquier política y práctica que no cumpla con los requisitos y tomar medidas correctivas para remediar cualquier discriminación que revele la autoevaluación. Los beneficiarios deben conservar en sus archivos, durante al menos tres años, una lista de las personas o partes consultadas, una descripción de las áreas examinadas y los problemas identificados, y una descripción de las modificaciones realizadas y las medidas correctivas adoptadas.
- **Plan de transición:** Los beneficiarios deberán elaborar un plan de transición en el que se establezcan las medidas necesarias para realizar los cambios estructurales necesarios en las instalaciones. El plan identificará los obstáculos de accesibilidad física, describirá los métodos/pasos a seguir y especificará el calendario para lograr el cumplimiento. El plan se elaborará con la ayuda de las personas interesadas, identificará al oficial responsable de su aplicación y se pondrá a disposición del público para su inspección.
- **Procedimientos para designar el empleado responsable y presentar reclamaciones:** Los beneficiarios designarán al menos a un empleado para coordinar sus esfuerzos de cumplimiento. Los beneficiarios también adoptarán procedimientos para presentar reclamaciones que incorporen normas adecuadas de debido proceso y prevean la resolución rápida y equitativa de las quejas.
- **Aviso:** Los beneficiarios tomarán medidas para notificar a las personas, incluidas aquellas con discapacidad visual o auditiva, que

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

no se discrimina por motivos de discapacidad. Se incluirá una declaración al respecto en las publicaciones y los materiales de selección de personal del beneficiario. Las personas, incluidas aquellas con discapacidad, recibirán la información necesaria para comprender y participar en los programas del beneficiario. Algunos ejemplos de métodos para garantizar la participación son, entre otros, intérpretes de lengua de señas y orales, lectores, braille y materiales grabados.

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) es una ley de derechos civiles que exige la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidades y garantiza que tengan las mismas oportunidades que cualquier otra persona para participar en la vida cotidiana: disfrutar de oportunidades de empleo, adquirir bienes y servicios, y participar en programas y servicios del gobierno estatal y local. El Título II de la ADA exige que el gobierno estatal y local haga que todos los programas y servicios sean accesibles para las personas con discapacidades. La Sección 35.105 exige que las entidades públicas, como las ciudades, realicen autoevaluaciones de accesibilidad de sus servicios, políticas y prácticas actuales y elaboren planes de transición/acción para garantizar que cumplan con los requisitos de la ADA.

Algunos de los requisitos clave del Título II² incluyen:

- No discriminación en el trabajo: Las personas con discapacidades no serán objeto de discriminación únicamente por motivos de discapacidad en el empleo para un servicio, programa o actividad llevada a cabo por entidades públicas.

² Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA), Título II, <https://www.ada.gov/law-and-regs/regulations/title-ii-2010-regulations/>, consultado en agosto de 2025.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- **Accesibilidad a los programas:** Las entidades públicas deben garantizar que sus programas, servicios y actividades sean accesibles para las personas con discapacidad.
- **Animales de servicio:** Por lo general, las entidades públicas deberán modificar sus políticas, prácticas o procedimientos para permitir el uso de un animal de servicio por parte de una persona con discapacidad, a menos que el animal esté fuera de control o no esté domesticado.
- **Dispositivos de movilidad:** Las entidades públicas permitirán el uso de sillas de ruedas y ayudas para la movilidad manuales, como andadores, muletas, bastones, etc., en cualquier área abierta al uso peatonal. Las personas con discapacidad también podrán utilizar dispositivos de movilidad motorizados, a menos que se determine que su uso crea un riesgo legítimo para la seguridad. Se podrán imponer requisitos de seguridad legítimos si fuera necesario por motivos de seguridad.
- **Modificaciones razonables:** Las entidades públicas están obligadas a realizar modificaciones razonables en sus políticas, prácticas o procedimientos cuando sea necesario para evitar la discriminación por motivos de discapacidad, a menos que dichas modificaciones alteren de manera fundamental la naturaleza del servicio, programa o actividad.
- **Diseño y construcción:** Las instalaciones construidas para uso de entidades públicas se diseñarán y construirán de manera que sean de fácil acceso para las personas con discapacidad, a menos que se demuestre que es estructuralmente inviable cumplir con los requisitos.
- **Comunicación eficaz:** Las entidades públicas deben garantizar una comunicación eficaz con las personas con discapacidad y sus acompañantes con discapacidad, y proporcionarles las ayudas y servicios auxiliares adecuados cuando sea necesario para que

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

puedan participar en igualdad de condiciones y disfrutar de los beneficios de los servicios, programas y/o actividades.

- **Telecomunicaciones:** Si las entidades públicas se comunican por teléfono con los candidatos y beneficiarios, se utilizarán teléfonos de texto (TTY) o sistemas de telecomunicaciones igualmente eficaces para comunicarse con las personas con discapacidades auditivas o del habla.
- **Accesibilidad web y móvil:** Las entidades públicas deben garantizar que los contenidos web y las aplicaciones móviles sean de fácil acceso para las personas con discapacidad. Se pueden utilizar diseños, métodos o técnicas alternativos a los establecidos en el Título II, siempre que den como resultado una accesibilidad y usabilidad del contenido web o las aplicaciones móviles sustancialmente equivalente o superior.
- **Integración:** Las entidades públicas deben administrar los servicios, programas y actividades en el entorno más integrado y adecuado a las necesidades de las personas con discapacidad. Esto significa evitar la segregación innecesaria de las personas con discapacidad.
- **Mantenimiento de las características de accesibilidad:** Las entidades públicas deben mantener en buen estado las características de accesibilidad de las instalaciones y los equipos.
- **Sin recargos:** Las entidades públicas no pueden imponer un recargo a una persona con discapacidad en particular ni a ningún grupo de personas con discapacidad para cubrir el costo de las medidas necesarias para proporcionar un trato no discriminatorio.
- **Autoevaluación:** Las entidades públicas deberán evaluar sus servicios, políticas y prácticas, y procederán a realizar las modificaciones necesarias para cumplir con los requisitos de la ADA. Las personas interesadas, incluidas las personas con discapacidad o las organizaciones que representan a personas con discapacidad,

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

tendrán la oportunidad de participar en el proceso mediante la presentación de comentarios. Las descripciones del proceso y las modificaciones se conservarán en los archivos durante al menos tres años.

- Plan de transición: Si se van a realizar cambios estructurales en las instalaciones para lograr la accesibilidad del programa, se elaborará un plan de transición en el que se establecerán los pasos necesarios para realizar dichos cambios. Las personas interesadas, incluidas las personas con discapacidad o las organizaciones que representan a personas con discapacidad, participarán enviando comentarios, y se pondrá a disposición del público una copia del plan de transición para su inspección.
- Aviso: Las entidades públicas pondrán a disposición de los candidatos, participantes, beneficiarios y otras personas interesadas la información relativa a las disposiciones del Título II y su aplicabilidad a sus servicios, programas o actividades.
- Procedimientos para designar el empleado responsable y presentar reclamaciones: Las entidades públicas designarán al menos a un empleado para coordinar los esfuerzos necesarios para cumplir y llevar a cabo estas responsabilidades. Se adoptarán y publicarán procedimientos de reclamación que permitan la resolución rápida y equitativa de las quejas relacionadas con cualquier acción que esté prohibida.

CIUDAD DE LOS ÁNGELES: HECHOS Y CIFRAS

La ciudad de Los Ángeles, fundada en 1781 y constituida como ciudad de los EE. UU. en 1850, es la ciudad más poblada del estado de California. Con una superficie de 469 millas cuadradas, Los Ángeles tiene una población de casi 3,9 millones de habitantes según las últimas cifras del

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

censo. Según las estimaciones del Censo de 2020 y la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de 2023³:

- Aproximadamente el 47% de la población es hispana o latina; el 29% es blanca no hispana; el 12% es asiática, el 8,6% es negra y el 1,6% es indígena americana.
- Más del 56% de la población habla otros idiomas que no son el inglés en casa, de los cuales el 39% habla español.
- Más del 35% de la población nació en el extranjero.
- Más del 14% de la población tiene 65 años o más.
- Más del 14% de la población vive en la pobreza.
- Casi el 65% de las unidades ocupadas están ocupadas por inquilinos.
- Más del 11% de la población tiene alguna discapacidad.

Según el Departamento de Envejecimiento y Discapacidades del Condado de Los Ángeles, las estimaciones de la Encuesta sobre la Comunidad Estadounidense de 2022 indican que los residentes del condado de Los Ángeles viven con los siguientes tipos de discapacidades:⁴:

- Dificultad para caminar: 5,4%
- Dificultad para vivir de forma independiente: 4,5%
- Dificultad cognitiva: 4,5%
- Dificultad auditiva: 2,9%
- Dificultad para el autocuidado: 2,5%
- Dificultad visual: 2,2%

³ Oficina del Censo de los Estados Unidos, ciudad de Los Ángeles, California, https://data.census.gov/profile/Los_Angeles_city_California?g=160XX00US0644000, consultado en agosto de 2025.

⁴ Departamento de Envejecimiento y Discapacidades, Condado de Los Ángeles <https://ad.lacounty.gov/wp-content/uploads/2025/07/Disability-Pop-by-Type-of-Disability.pdf>, consultado en octubre de 2025.

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA DE LOS ÁNGELES: ANTECEDENTES

La ciudad de Los Ángeles estableció el Departamento de Desarrollo Comunitario (CDD, por sus siglas en inglés) en 1976 para implementar programas de servicios humanos, vivienda y desarrollo comunitario financiados por la Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario (CDBG, por sus siglas en inglés). En 1990, se creó el Departamento de Conservación y Producción de Viviendas (HPPD, por sus siglas en inglés) como una agencia derivada del CDD y asumió la supervisión de los programas de vivienda del CDD, incluida la estabilización de rentas, los préstamos para la rehabilitación de viviendas, la gestión de activos y otros. El HPPD cambió su nombre por el de Departamento de Vivienda de Los Ángeles (LAHD, por sus siglas en inglés) en 1993.

En 2012, debido a la disolución de las agencias de reurbanización en California, la Agencia de Reurbanización Comunitaria de Los Ángeles (CRA/LA, por sus siglas en inglés) se disolvió y los activos inmobiliarios de la CRA/LA se transfirieron a la Ciudad (LAHD).

El LAHD se esfuerza por posicionar a Los Ángeles como una ciudad en la que no se excluya a ninguna persona únicamente por motivos de discapacidad de participar y/o beneficiarse de los servicios, programas y actividades; una ciudad en la que todos los angelinos tengan un lugar seguro y asequible al que llamar hogar, mediante la creación, conservación y protección de viviendas seguras y asequibles para todos los angelinos en todos los barrios.

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA DE LOS ÁNGELES: ORGANIZACIÓN

El LAHD está compuesto por las siguientes cuatro oficinas:

OFICINA DE CÓDIGO REGULATORIO Y CUMPLIMIENTO (RCCB)

La Oficina de Código Regulatorio y Cumplimiento (RCCB, por sus siglas en inglés) administra programas de la ciudad que influyen en la habitabilidad y las condiciones de alquiler del parque de viviendas multifamiliares de alquiler de la ciudad y trabaja para garantizar que los inquilinos y los propietarios conozcan sus derechos y actúen de acuerdo con sus responsabilidades. La RCCB está compuesta por la División de Estabilización de Rentas, la División de Aplicación del Código y la División de Cumplimiento.

La División de Estabilización de Rentas administra y hace cumplir la Ordenanza de Estabilización de Rentas (RSO, por sus siglas en inglés) y la Ordenanza de Causa Justificada (JCO, por sus siglas en inglés) de Los Ángeles. El Ayuntamiento de Los Ángeles aprobó la RSO en 1979 con el fin de proteger a los inquilinos de aumentos excesivos de los alquileres y desalojos arbitrarios, al tiempo que proporcionaba a los propietarios un rendimiento justo de su inversión en propiedades de alquiler. La JCO, aprobada en 2023, cubre la mayoría de las propiedades residenciales de Los Ángeles que no están reguladas por la RSO, prohíbe la rescisión de los contratos de alquiler sin causa justificada y exige asistencia para la reubicación en caso de desalojos sin culpa. La División de Estabilización de Rentas gestiona el análisis de casos, la investigación y la aplicación, las declaraciones de los propietarios, el registro de rentas, la compra de rentas por parte de los inquilinos, las determinaciones de la RSO, la protección contra el acoso a inquilinos, el programa de presentación de avisos de desalojo, el apoyo a la Comisión de Ajuste de Rentas, el programa de defensa contra desalojos y la línea directa de atención al cliente y los mostradores públicos.

La División de Aplicación del Código administra y hace cumplir el Código de Vivienda y varios programas que apoyan la seguridad y habitabilidad de los barrios de Los Ángeles. Estos programas incluyen el Programa de

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

Aplicación Sistemática del Código (SCEP, por sus siglas en inglés), el Programa de Inspección de Quejas, el Programa de Asistencia para la Reubicación de Inquilinos, el Programa de Renovación Primaria y Habitabilidad de Inquilinos, el Programa de Reparaciones Urgentes y el Programa de Hoteles Residenciales. Para abordar asuntos únicos y especiales relacionados con la aplicación de la ley, la División también ha creado diversos grupos de trabajo, entre los que se incluyen la Unidad HOME, la Unidad Especializada en Aplicación de la Ley, la Unidad de Enlace con los Tribunales, la Unidad de Gestión de Emergencias y el Grupo de Trabajo Interinstitucional sobre Vivienda. En conjunto, estos programas y grupos de trabajo permiten al LAHD prestar servicios esenciales en toda la ciudad que protegen a los ocupantes de viviendas alquiladas de condiciones de vida inseguras en las unidades de viviendas alquiladas de la ciudad.

La División de Cumplimiento administra el Programa de Cuentas de Depósito en Garantía de Rentas (REAP, por sus siglas en inglés), el Programa Legal y de Registro de Ejecuciones Hipotecarias, lleva a cabo audiencias del Director General y presta apoyo a las audiencias de la Junta de Apelaciones, y supervisa la facturación y el cobro de diversas tasas exigidas por ley que financian estos programas. Además, el Registro de Ejecuciones Hipotecarias también adopta un enfoque multifacético para esta labor y colabora con prestamistas y otras agencias de la ciudad para reducir los inconvenientes causados por las propiedades en proceso de ejecución hipotecaria. Al aplicar y administrar estos programas, se elimina el deterioro de las comunidades, lo que garantiza que las propiedades de alquiler estén libres de peligros y/o riesgos para los residentes de Los Ángeles.

OFICINA DE DESARROLLO DE VIVIENDAS (HDB)

La Oficina de Desarrollo de Viviendas (HDB, por sus siglas en inglés) facilita la financiación de proyectos de construcción de viviendas asequibles con los socios de desarrollo del LAHD. Con recursos financieros federales, estatales, del condado y locales, la HDB colabora en

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

la construcción y conservación de viviendas mediante el aprovechamiento de fondos, como subvenciones de capital y bonos financieros exentos de impuestos, junto con inversiones privadas, con el fin de satisfacer las necesidades de vivienda de la ciudad. La Oficina también administra una variedad de programas y servicios disponibles para residentes de bajos ingresos y muy bajos ingresos, así como para quienes compran una vivienda por primera vez.

La División de Desarrollo y Finanzas es responsable de las actividades de producción y conservación de viviendas multifamiliares asequibles en la ciudad. La División administra el Programa de Bonos Conduit de la Ciudad, el Programa de Vivienda Asequible, el Programa de Préstamos para Vivienda de Apoyo Permanente de la Proposición HHH y el Programa de Preservación de Vivienda Asequible.

La División de Servicios Técnicos es responsable de proporcionar servicios técnicos a la Oficina, que incluye la supervisión de la construcción, la supervisión del cumplimiento de los salarios vigentes en el estado y de la ley federal Davis Bacon, la supervisión del cumplimiento de las reubicaciones y las revisiones medioambientales. La División también es responsable de administrar el Programa de Trabajadores de Mantenimiento del LAHD.

La División de Administración de Activos presta servicios de administración y gestión de préstamos para la cartera de préstamos del LAHD, que consta de miles de préstamos y unidades de vivienda unifamiliares y multifamiliares asequibles con cláusulas restrictivas. La sección de Supervisión de Ocupación supervisa las propiedades de la cartera del LAHD para garantizar que los ingresos de los inquilinos y los alquileres cumplan con los requisitos regulatorios.

La División de Estrategias de Innovación en Vivienda gestiona las iniciativas del Proyecto Homekey, lidera la implementación de nuevas iniciativas estratégicas y administra servicios de vivienda de larga data, tales como préstamos para la adquisición de vivienda, desarrollo de

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

terrenos, estrategias de vivienda, iniciativas vecinales y vivienda asequible y comunidades sostenibles. La División también supervisa las iniciativas 710 Gateway, USC Housing Fund, ADU Accelerator y Naturally Occurring Affordable Housing.

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN

La Oficina de Administración gestiona una serie de servicios para apoyar las operaciones del LAHD. La Oficina se organiza en tres divisiones (Contabilidad, Sistemas y Servicios Administrativos) que prestan servicios a todo el Departamento en las áreas de contabilidad, gestión presupuestaria, tecnología de la información, supervisión de los servicios para personas sin hogar, gestión de subvenciones, compras, gestión de registros, gestión de contratos y gestión de instalaciones. La Oficina también colabora con otros departamentos de la ciudad, como la Oficina del Contralor, la Agencia de Tecnología de la Información (ITA, por sus siglas en inglés), la Fiscalía Municipal y el Oficial Administrativo Municipal (CAO, por sus siglas en inglés).

La División de Servicios Administrativos está compuesta por la sección de Presupuesto, que se encarga del proceso presupuestario del LAHD, incluida la presentación del presupuesto del Departamento, los informes de situación financiera y la financiación, así como el análisis de cuentas; el equipo de Contratos y Adquisiciones, responsable de supervisar la adquisición de servicios para el LAHD y la ejecución de los contratos y modificaciones resultantes; la sección de Servicios de Gestión, que supervisa los servicios de compras e instalaciones, así como las solicitudes del público relacionadas con la Ley de Registros Públicos de California (CPRA, por sus siglas en inglés); la sección de Subvenciones, que ayuda al personal del programa con las solicitudes, la elaboración del presupuesto, la supervisión y el cumplimiento de los programas financiados con subvenciones; y la sección de Servicios para Personas sin Hogar, que incluye la administración de los contratos de la Autoridad de Servicios para Personas sin Hogar de Los Ángeles (LAHSA, por sus siglas

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

en inglés) y Oportunidades de Vivienda para Personas con SIDA (HOPWA, por sus siglas en inglés) del LAHD.

La División de Contabilidad es responsable de las transacciones financieras y la presentación de informes del LAHD, la gestión de fondos, la supervisión de los préstamos y los pagos adeudados al LAHD, los servicios de contabilidad, el procesamiento de facturas, la contabilidad de subvenciones y la auditoría fiscal de los contratistas. La División es responsable de la gestión de nóminas/Workday (el sistema de gestión de recursos humanos y nóminas recientemente implementado), la tramitación de las solicitudes de confirmación de los prestatarios y la revisión y verificación de los estados financieros de los préstamos con ingresos residuales de los prestatarios.

La División de Sistemas garantiza el buen funcionamiento y la mejora de la infraestructura informática y los sistemas empresariales críticos del LAHD para apoyar los mandatos legales, las ordenanzas, las necesidades operativas y los servicios públicos.

OFICINA EJECUTIVA

Las siguientes secciones se incluyen dentro de la Oficina Ejecutiva:

El equipo de Compromiso Estratégico y Política (SEP, por sus siglas en inglés) trabaja con todas las oficinas y divisiones del LAHD para evaluar, comunicar, apoyar y promover la misión del Departamento. El SEP es responsable de redactar y revisar políticas; recopilar, revisar y analizar datos de manera estratégica; comunicar el mensaje del LAHD de manera eficaz y eficiente tanto al público interno como externo; y coordinar las actividades de planificación, capacitación, respuesta y recuperación ante emergencias del LAHD. Las áreas clave de trabajo incluyen: apoyo a la implementación de United to House LA (ULA), análisis de rendimiento, investigación sobre vivienda justa y personas sin hogar, información pública y respuesta a los medios de comunicación, evaluación de la accesibilidad y corrección de documentos, gestión de incidentes de

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

emergencia relacionados con la vivienda y relaciones legislativas/gubernamentales.

El Programa de Vivienda Accesible (AcHP, por sus siglas en inglés) garantiza que las viviendas multifamiliares asequibles, construidas con la ayuda de la ciudad y/o la antigua CRA/LA, sean accesibles para las personas con discapacidad. El AcHP se creó en 2016 para garantizar el cumplimiento y la aplicación por parte de la ciudad del Acuerdo de Resolución (SA, por sus siglas en inglés) celebrado con el Centro de Vida Independiente del Sur de California (ILCSC, por sus siglas en inglés), entre otros, y el cumplimiento del Acuerdo de Cumplimiento Voluntario (VCA, por sus siglas en inglés) de 2019 con el HUD.⁵ Las propiedades de vivienda de la cartera del LAHD están cubiertas por estos acuerdos (desarrollos inmobiliarios cubiertos).

El Acuerdo de Resolución Corregido Modificado y el Acuerdo de Cumplimiento Voluntario (ACSA/VCA) exigen la construcción de nuevas viviendas, la rehabilitación sustancial y la modernización de las unidades existentes en la cartera del LAHD para garantizar la movilidad y la accesibilidad auditiva y visual de las unidades. El ACSA/VCA también exige porcentajes específicos de unidades accesibles para personas con movilidad reducida y con problemas de audición o visión en los desarrollos inmobiliarios de la cartera del LAHD. Los desarrollos también deben adoptar, implementar y mantener el cumplimiento de las políticas de ocupación de alquileres que aplican las leyes de vivienda justa para personas con discapacidades a las viviendas de alquiler asequibles.

AcHP:

- garantiza que las nuevas construcciones, las rehabilitaciones sustanciales y las remodelaciones de viviendas cubiertas cumplan

⁵ El SA y el VCA contienen disposiciones similares y se denominarán Acuerdo de Resolución Corregido Modificado y Acuerdo de Cumplimiento Voluntario (ACSA/VCA) cuando dichas disposiciones sean idénticas.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

con las normas de accesibilidad locales, estatales y federales aplicables;

- administra el Registro de Viviendas Accesibles y Asequibles, donde los angelinos pueden consultar e ingresar información para inscribirse en cualquier lista de espera abierta de desarrollos de viviendas asequibles;
- supervisa los desarrollos inmobiliarios para garantizar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad y no discriminación;
- ayuda a los solicitantes y a los inquilinos de las propiedades cubiertas con sus reclamaciones;
- imparte la capacitación necesaria a los propietarios y al personal de administración de la propiedad; y
- colabora con la LAHSA para garantizar que se realicen las asignaciones adecuadas y que las unidades sean ocupadas por personas con discapacidad que se encuentran sin hogar y necesitan instalaciones accesibles.

DEPARTAMENTO DE DISCAPACIDAD: EVALUACIÓN DE OFICINAS DEL LAHD

Como se mencionó anteriormente, las regulaciones exigen que las instalaciones utilizadas por entidades públicas para ofrecer programas y servicios al público sean accesibles para las personas con discapacidad. Durante 2024 y 2025, el Departamento de Discapacidad (DoD, por sus siglas en inglés) de la ciudad ha programado y llevado a cabo evaluaciones de accesibilidad física de las oficinas y las instalaciones de los departamentos de la ciudad como parte de una evaluación municipal general. Durante gran parte de 2024 y la primera mitad de 2025, la mayoría del personal del LAHD disponía de un espacio de oficina muy limitado o inexistente. A pesar de esta situación, el LAHD coordinó con el DoD y el contratista especialista certificado en accesibilidad (CAsp, por sus siglas en inglés) del DoD la realización de visitas a las oficinas del LAHD, centrándose en la observación, medición y evaluación de las áreas

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

abiertas al público, incluidos los espacios de mostradores de atención al público.

El DoD indica que, tras una revisión interna de los datos recopilados por el CASp, se elaborará un informe de datos que se presentará al LAHD. Se espera que el informe indique cualquier inquietud o deficiencia existente y ayude a identificar medidas correctivas propuestas. Es importante señalar que el LAHD no es propietario ni operador de edificios. Las oficinas del LAHD son espacios alquilados. Cualquier cambio físico sugerido que se indique como parte de una lista de medidas del DoD, debe coordinarse y abordarse a través del Departamento de Servicios Generales (GSD, por sus siglas en inglés) de la ciudad, que coordina los alquileres y la construcción con los propietarios/operadores de edificios de oficinas privados. Se elaborará un plan de transición independiente en coordinación con el DoD y el GSD, si el CASp identifica la necesidad de realizar cambios estructurales.

PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL LAHD: AUTOEVALUACIÓN

A nadie se le debe impedir el acceso a los programas y servicios del LAHD debido a una discapacidad. El LAHD ha emprendido el proceso de realizar una autoevaluación interna de programas y servicios con la intención de desarrollar e implementar un plan de transición con medidas para abordar las mejoras de accesibilidad identificadas.

AUTOEVALUACIÓN: UN PROCESO DELIBERADO

El proceso de autoevaluación comenzó con la identificación por parte de la dirección de la Oficina/División del LAHD del personal clave que dirige cada uno de sus programas y servicios. Se contactó a estos miembros del personal y se programaron citas virtuales para presentarles el proceso SETP. Entre julio y octubre de 2024, se llevaron a cabo debates virtuales con representantes de 77 programas y servicios. Se combinaron algunos

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

programas y servicios para lograr una mayor eficiencia. Se llevaron a cabo debates en los que se animó al personal a participar en un proceso deliberativo tipo cuestionario utilizando las 33 preguntas sobre accesibilidad que se indican a continuación. El proceso se introdujo como un entorno seguro y sin culpa, con el fin de fomentar la participación y los comentarios abiertos y sinceros. Se aclararon dudas y se brindó apoyo durante todo el proceso. A finales de 2024, se recibieron comentarios de todas las secciones identificadas. Se recopilaron y analizaron los comentarios y opiniones para destacar los puntos fuertes y las áreas que precisan mejora, incluidos los temas sobre los que el personal hizo recomendaciones o indicó la necesidad o el deseo de recibir más orientación y capacitación.

Es importante señalar que algunos programas y servicios del LAHD interactúan directamente con el público en mayor medida y/o proporcionan información al público con mayor frecuencia. Algunos ejemplos son los mostradores de atención al cliente y la línea telefónica directa del LAHD, atendidos por personal de la División de Estabilización de Rentas, que proporcionan información sobre la Ordenanza de Estabilización de Rentas, los derechos y responsabilidades de inquilinos y propietarios, la aplicación del código y las referencias a recursos de vivienda justa, y están a disposición de los angelinos para hablar sobre asuntos relacionados con la vivienda. El Programa de Aplicación Sistemática del Código (SCEP, por sus siglas en inglés) inspecciona las propiedades residenciales de alquiler de la ciudad en un ciclo plurianual para garantizar el cumplimiento de los códigos de salud y seguridad estatales y locales, con el fin de corregir y prevenir condiciones de vida peligrosas, deficientes, insalubres y precarias para los inquilinos de la ciudad. El equipo de Comunicaciones y Asuntos Externos es responsable de la respuesta a los medios de comunicación, la participación de la comunidad, las relaciones externas y la divulgación, las redes sociales, el boletín informativo del LAHD, la marca y la identidad visual, la coordinación de la accesibilidad de los documentos y mucho más.

PREGUNTAS PARA LA EVALUACIÓN DE ACCESIBILIDAD

El LAHD identificó más de 30 preguntas para evaluar la accesibilidad de los programas:

1. ¿El personal del departamento y los contratistas anuncian, interactúan y/o proporcionan servicios o información sobre el programa al público?
2. ¿El personal del departamento y los contratistas conocen los requisitos y responsabilidades en materia de accesibilidad? ¿Se menciona esto en los contratos y/u otra documentación?
3. ¿El personal del departamento y los contratistas comprenden los requisitos específicos de las fuentes de financiación del programa (p. ej., los requisitos de financiación federal) en relación con los clientes que deben beneficiarse de este programa?
4. ¿El diseño del programa y sus políticas, códigos y normas excluyen, limitan, restringen o discriminan la participación de personas con discapacidades y/o necesidades funcionales y de acceso?
5. ¿Existen circunstancias o prácticas potenciales dentro del programa que podrían limitar o restringir la participación de una persona con discapacidad o con necesidades funcionales y de acceso?
6. ¿El personal de IT/Sistemas, el personal del departamento y los contratistas responsables del desarrollo de la página web y de su contenido conocen los requisitos de accesibilidad?
7. Si el personal del departamento o los contratistas proporcionan información sobre el programa en formato digital, en línea y/o en forma de video, ¿se verifica la accesibilidad del contenido y el formato? ¿Se verifica el cumplimiento de las normas de accesibilidad? ¿La legibilidad del lector de pantalla? ¿El uso de

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

subtítulos? ¿El contraste de colores? ¿Se puede proporcionar la información en un formato/idioma alternativo, si se solicita?

8. ¿Existe un plano una política sobre cómo garantizar que las páginas web se mantengan accesibles y cumplan con las normas? ¿Existe un plan para garantizar que se verifique la accesibilidad de los nuevos contenidos?
9. ¿Se verifica la accesibilidad de los materiales, como folletos, avisos, cartas y otros documentos impresos, proporcionados por el personal del departamento y/o los contratistas? ¿El contraste de colores? ¿El tipo y tamaño de la letra? ¿Se puede proporcionar la información en un formato/idioma alternativo, si se solicita? ¿En braille? ¿En letra grande? ¿En formato electrónico, para lectores de pantalla?
10. ¿Se incluye un aviso, en línea y/o en los materiales impresos, de que el departamento no discrimina por motivos de discapacidad? ¿Explica el aviso el proceso para solicitar adaptaciones razonables, como interpretación en lenguaje de señas y materiales en formatos alternativos, y la disponibilidad de contenido digital accesible?
11. ¿La información sobre la elegibilidad para el programa y cómo presentar solicitudes está disponible en varios formatos? ¿Hay varias opciones disponibles para que el público se inscriba o presente solicitudes para el programa y envíe la información o documentación requerida? ¿Se pueden proporcionar los materiales de solicitud en formatos o idiomas alternativos, si se solicita?
12. ¿Existen varias opciones para que el público pueda hablar con el personal, programar citas y/u obtener más información?
13. ¿La información de contacto aparece en los materiales del programa y en línea? Para las personas que puedan necesitar o utilizar TTY, ¿se anuncia la información sobre cómo ponerse en contacto con el

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

personal del programa a través del 711 y otros servicios de retransmisión de telecomunicaciones (TRS)?

14. Cuando se comunican con el público por teléfono, ¿el personal del departamento y los contratistas saben cómo manejar las llamadas TTY/TRS?
15. ¿El personal sabe cómo utilizar los servicios de interpretación remota virtual (VRI) para acceder a interpretación inmediata en lenguaje de señas virtual, si es necesario?
16. Cuando se anuncian presentaciones, reuniones y sesiones de capacitación, ¿el personal del departamento y los contratistas incluyen información para el público sobre cómo solicitar adaptaciones razonables, si es necesario?
17. Cuando interactúan con el público en persona, por teléfono, de forma virtual, en línea y/o por escrito, ¿el personal del departamento y los contratistas conocen los protocolos y las normas de etiqueta adecuados en relación con lo que se puede y no se puede preguntar en cuanto a las necesidades y solicitudes de accesibilidad/adaptaciones?
18. ¿El personal del departamento y los contratistas tienen políticas y procedimientos para gestionar y atender las solicitudes de adaptaciones razonables? ¿Incluyen consideraciones en cuanto a la “razonabilidad”, como una carga financiera y administrativa indebida o una modificación fundamental del programa o servicio?
19. ¿El personal del departamento y los contratistas conocen las políticas y consideraciones sobre adaptaciones razonables?
20. ¿El personal del departamento y los contratistas saben que no pueden cobrar a las personas con discapacidad para cubrir los costos de las medidas necesarias para garantizar un trato no

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

discriminatorio, como el cumplimiento de solicitudes de adaptaciones razonables?

21. ¿El personal del departamento y los contratistas saben cómo gestionar las solicitudes de intérpretes de lengua de señas en persona y servicios de Traducción en Tiempo Real para Facilitar la Comunicación (CART)? ¿El personal sabe cómo organizar la disponibilidad de estos servicios?
22. ¿El personal del departamento y los contratistas saben cómo gestionar las solicitudes de otras ayudas auxiliares, como dispositivos de asistencia auditiva? ¿El personal sabe cómo organizar la disponibilidad de estas ayudas o dispositivos?
23. ¿El personal del departamento y los contratistas saben que las personas con discapacidades de movilidad pueden utilizar sillas de ruedas, *scooters*, bastones y otros dispositivos de movilidad manuales? También se pueden utilizar dispositivos de movilidad eléctricos, a menos que se determine que no son seguros y que suponen un peligro para los demás.
24. ¿El personal del departamento y los contratistas conocen las políticas sobre animales de servicio?
25. Para reuniones, presentaciones y sesiones de capacitación en línea/virtuales, ¿el personal del departamento y los contratistas conocen las funciones de accesibilidad de las aplicaciones/software? ¿El personal proporciona información sobre las características de accesibilidad del software a quienes asisten al comienzo de cada sesión?
26. Al organizar presentaciones, reuniones y sesiones de capacitación presenciales, ¿el personal del departamento y los contratistas evalúan la accesibilidad física de los lugares?

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

27. Al prestar servicios, ¿el personal del departamento y los contratistas pueden adaptarse a la forma y/o el lugar de prestación del servicio?
28. ¿Existen opciones alternativas para que el público presente documentación, incluidas firmas, y realice transacciones, como el pago de fondos?
29. ¿Existe un procedimiento para recibir quejas relacionadas con la accesibilidad? ¿Existe un procedimiento de reclamación? ¿Se establece un proceso de revisión y plazos? ¿El personal del departamento y los contratistas conocen el procedimiento?
30. ¿Se informa al público del procedimiento de quejas/reclamaciones?
31. ¿Se está llevando a cabo una evaluación de la accesibilidad de las instalaciones físicas del programa, como los mostradores públicos?
32. ¿El personal del departamento y los contratistas saben a quién pedir ayuda u orientación si no saben cómo manejar un asunto o problema de accesibilidad específico? ¿Existe un proceso para elevar o remitir las preguntas o inquietudes para que se aborden de manera oportuna?
33. ¿El personal del departamento y los contratistas reciben capacitación sobre etiqueta, lenguaje, requisitos de la ADA y concientización sobre la discapacidad?

PUNTOS FUERTES

Los comentarios y opiniones que recibe el personal del LAHD indican que existe una gran conciencia sobre la accesibilidad en sus programas y en los servicios que ofrecen.

Entre los puntos fuertes más destacados se incluyen la implementación por parte del LAHD del ACSA y el VCA, que contienen requisitos para unidades accesibles en cuanto a movilidad y audición/visión; políticas de ocupación de alquileres; capacitación para propietarios y personal de

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

administración de propiedades; y supervisión de programas. Los propietarios y administradores de viviendas asequibles reciben asistencia técnica y capacitación sobre los requisitos de accesibilidad y los protocolos y normas de etiqueta relativos a lo que se puede y no se puede preguntar en materia de adaptaciones de accesibilidad. Los inspectores del AcHP también se aseguran de que los planos arquitectónicos y la construcción de los proyectos de viviendas asequibles cumplan con las normas de accesibilidad.

El personal indica que ha recibido capacitación sobre el software CommonLook para corregir documentos y que utiliza un contratista para traducir los documentos a los idiomas que se hablan en los hogares de los angelinos. El personal de Sistemas verifica continuamente la accesibilidad de los sitios de internet e intranet del LAHD. El público dispone de varias opciones para interactuar con el LAHD, obtener información sobre los programas, hacer preguntas, completar formularios y enviar documentación o pagos, incluso por correo, teléfono, correo electrónico, portal en línea o en persona, y se cuenta con intérpretes de lengua de señas americana (ASL) y otros idiomas para eventos virtuales y presenciales. Los mostradores públicos también incluyen estaciones diseñadas para ser accesibles para dispositivos de movilidad, como sillas de ruedas.

El APÉNDICE A de este documento incluye una lista ampliada de los puntos fuertes identificados.

ÁREAS QUE PRECISAN MEJORA

A pesar de los aspectos positivos enumerados en la sección anterior, se han identificado varias áreas que pueden mejorarse. En muchos casos, los mismos elementos identificados como puntos fuertes por una unidad son las áreas que precisan mejora identificadas por otra unidad. Los comentarios del personal también indican el deseo de tener acceso a más capacitación relacionada con la accesibilidad y de recibir más recursos de orientación sobre la mayoría de los temas tratados. En otras palabras,

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

incluso en los casos en que se identificaron puntos fuertes, no se encontró ninguna orientación (o una orientación muy limitada) a nivel de departamento ni un programa de capacitación rutinario que abordara los requisitos y prácticas de accesibilidad.

Entre los principales puntos débiles o áreas de mejora se encuentra la incertidumbre del personal sobre si el LAHD cuenta con un proceso establecido en todo el departamento para verificar la accesibilidad de los documentos; y, a pesar de la capacitación sobre la corrección de documentos, el personal que no pertenece al departamento de Sistemas expresa dificultades para corregir documentos PDF. Algunos miembros del personal no están seguros de cómo organizar los servicios de ASL o CART, cómo utilizar VRI, cómo evaluar la accesibilidad física de los lugares de reunión o cómo identificar las características de accesibilidad de las aplicaciones de reuniones virtuales, como Google Meet y Zoom.

También hay una falta de claridad y no existe un calendario establecido para la orientación o la capacitación del personal y los contratistas en materia de responsabilidades y requisitos de accesibilidad, incluidas las políticas de adaptaciones razonables, las políticas sobre animales de servicio y los protocolos y normas de etiqueta adecuados sobre lo que se puede y no se puede preguntar en relación con la accesibilidad y las adaptaciones. No existe un procedimiento común u oficial aparente en todo el departamento para plantear inquietudes relacionadas con la accesibilidad o recibir quejas, y tampoco existe una política de quejas para todo el departamento.

El APÉNDICE B de este documento incluye una lista ampliada de las áreas que precisan mejora identificadas.

CATEGORÍAS

A raíz de los diversos aspectos que deben mejorarse, las preguntas del cuestionario y del debate se agruparon en categorías para analizar mejor y priorizar las acciones recomendadas. Estas categorías ayudaron a

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

determinar los tipos de recursos y esfuerzos necesarios para mejorar la accesibilidad:

- Derechos generales de accesibilidad, discriminación por discapacidad, animales de servicio y adaptaciones razonables (incluidas las políticas)
- Comunicación eficaz, etiqueta adecuada, interpretación en lengua de señas, CART, VRI, otras ayudas asistenciales y llamadas TTY
- Accesibilidad de contenidos digitales/web y materiales impresos, incluida la adaptación de documentos, documentos en formatos alternativos y otros idiomas, y el idioma y los avisos requeridos en los documentos
- Opciones/métodos disponibles para que el público presente solicitudes a programas, se comuniquen y obtenga información y servicios
- Consideraciones de accesibilidad en las reuniones (virtuales y presenciales)
- Política de reclamación, quejas y solicitud de asistencia adicional

TABULACIÓN Y ESTABLECIMIENTO DE PRIORIDADES

Si bien la mayoría de las unidades de trabajo del departamento destacaron una serie de puntos fuertes, existe una falta de coherencia en cuanto a la concientización sobre la accesibilidad, los procesos o los recursos de orientación que se utilizan habitualmente en todo el departamento.

La mayoría de las unidades de trabajo, algunas en mayor medida, interactúan con personas y entidades externas, como inquilinos, propietarios, administradores, promotores, prestamistas, organizaciones sin fines de lucro, compradores de viviendas, agentes inmobiliarios, contratistas, empresas, abogados, otras agencias gubernamentales, funcionarios electos, medios de comunicación y otros. Independientemente

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

de si estas entidades son beneficiarias directas de la asistencia y los servicios de programas del departamento o si son socios comerciales y de coordinación, el LAHD no parece contar con un proceso ampliamente conocido o establecido para incorporar las consideraciones de accesibilidad en todas las interacciones, en todas las unidades y en todos los métodos de comunicación.

Una vez tabulados los comentarios y opiniones, según las categorías enumeradas anteriormente, los resultados se establecieron las siguientes prioridades:

PRIORIDAD #1

Categoría: Comunicación eficaz, etiqueta adecuada, interpretación en lengua de señas, CART, VRI, otras ayudas técnicas y llamadas TTY/TRS/711.

Aproximadamente el cincuenta y uno por ciento (51%) de las respuestas y comentarios en esta categoría fueron negativos, lo que indica una gran necesidad de acciones para mejorar la concientización y la implementación de estos esfuerzos y requisitos por parte del departamento:

- Concientización del personal y los contratistas sobre los requisitos de accesibilidad en el desarrollo de páginas web y contenidos.
- Conocimiento y manejo por parte del personal y los contratistas de las llamadas TTY/TRS, incluido el uso del 711.
- Conocimiento y uso por parte del personal de los servicios de interpretación remota virtual (VRI) para acceder a la interpretación inmediata en lengua de señas virtual.
- Concientización y uso por parte del personal y los contratistas de los protocolos y normas de etiqueta sobre lo que se puede y no se puede preguntar en lo que respecta a las necesidades y solicitudes

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

de accesibilidad/adaptaciones, al interactuar con el público en persona, por teléfono, de forma virtual/en línea y/o por escrito.

- Conocimiento y manejo por parte del personal y los contratistas de las solicitudes de Intérpretes de Lengua de Señas (SLI) en persona, servicios CART y otras ayudas auxiliares, como dispositivos de asistencia auditiva.

PRIORIDAD #2

Categoría: Política de reclamación, quejas y solicitud de asistencia adicional.

Aproximadamente el cincuenta y uno por ciento (50%) de las respuestas y comentarios en esta categoría fueron negativos, lo que indica una gran necesidad de acciones para mejorar la concientización y la implementación de estos esfuerzos y requisitos por parte del departamento:

- Existencia/establecimiento de una política de reclamación, que incluya un proceso formal y plazos para recibir, revisar y responder a las quejas relacionadas con la accesibilidad.
- Concientización del personal y los contratistas sobre las políticas y los procedimientos, incluida la orientación sobre cómo solicitar ayuda con asuntos y preguntas sobre accesibilidad.
- Informar al público sobre la política y los procedimientos de reclamación/quejas.
- Gestión y coordinación de las reclamaciones/quejas de forma continua.

PRIORIDAD #3

Categoría: Consideraciones sobre la accesibilidad de las reuniones (virtuales y presenciales).

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

Aproximadamente el cuarenta y tres por ciento (43%) de las respuestas y comentarios en esta categoría fueron negativos, lo que indica una gran necesidad de acciones para mejorar la concientización y la implementación de estos esfuerzos y requisitos por parte del departamento:

- Concientización del personal y los contratistas sobre las funciones de accesibilidad de las aplicaciones y el software para reuniones, presentaciones y sesiones de capacitación en línea/virtuales.
- Informar a quienes asisten a las reuniones virtuales sobre las funciones de accesibilidad del software al comienzo de cada sesión.
- Evaluación por parte del personal y los contratistas de la accesibilidad física de un lugar o recinto al organizar presentaciones, reuniones y sesiones de capacitación presenciales.

PRIORIDAD #4

Categoría: Accesibilidad del contenido digital/web y los materiales impresos, incluida la adaptación de documentos, documentos en formatos alternativos y otros idiomas, y el idioma y los avisos requeridos en los documentos.

Aproximadamente el cuarenta por ciento (40%) de las respuestas y comentarios en esta categoría fueron negativos, lo que indica una gran necesidad de acciones para mejorar la concientización y la implementación de estos esfuerzos y requisitos por parte del departamento:

- Accesibilidad y corrección de documentos, incluidas las pruebas de cumplimiento y la legibilidad con lectores de pantalla.
- Accesibilidad y corrección del contenido en línea y del sitio web.
- Capacidad para traducir documentos a braille.
- Establecimiento de un plan sobre cómo garantizar que las páginas web sigan siendo accesibles y cumplan con las normas, incluidos los

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

procedimientos para verificar la accesibilidad de los nuevos contenidos.

- Concientización del personal y los contratistas sobre el Plan de Acceso Lingüístico, incluidos los procedimientos de traducción e interpretación.
- Inclusión de avisos en los materiales en línea e impresos:
 - El departamento no discrimina por motivos de discapacidad.
 - Cómo ponerse en contacto con el LAHD a través de TTY/TRS/711.
 - Cómo puede el público solicitar adaptaciones razonables.

PRIORIDAD #5

Categoría: Derechos generales de accesibilidad, discriminación por discapacidad, animales de servicio y adaptaciones razonables (incluidas las políticas)

Aproximadamente el treinta y dos por ciento (32%) de las respuestas y comentarios en esta categoría fueron negativos, lo que indica una necesidad significativa de acciones para mejorar la concientización y la implementación de estos esfuerzos y requisitos por parte del departamento:

- Concientización del personal y los contratistas sobre los requisitos y responsabilidades generales de accesibilidad, incluido el protocolo, el lenguaje apropiado y más.
- Concientización del personal sobre cualquier diseño de programa, política, norma, circunstancia y práctica que excluya, limite, restrinja o discrimine la participación de personas con discapacidades y/o necesidades funcionales y de acceso.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- Políticas y procedimientos del personal y los contratistas para gestionar y atender las solicitudes de adaptaciones razonables, incluidas consideraciones de “razonabilidad”, como una carga financiera y administrativa indebida o una modificación fundamental del programa o servicio, y saber que no pueden cobrar a las personas con discapacidad para cubrir los costos de las acciones necesarias para garantizar un trato no discriminatorio, como el cumplimiento de las solicitudes de adaptaciones razonables.
- Concientización del personal y los contratistas de que las personas con discapacidades de movilidad pueden utilizar sillas de ruedas, *scooters*, bastones y otros dispositivos de movilidad manuales, y que también se pueden utilizar dispositivos de movilidad motorizados, a menos que se determine que no son seguros y suponen un peligro para los demás.
- Establecimiento y concientización sobre las políticas relativas a los animales de servicio y de apoyo emocional.

PRIORIDAD #6

Categoría: Opciones/métodos disponibles para que el público solicite programas, se comunique y obtenga información y servicios.

Aproximadamente el diecinueve por ciento (19%) de las respuestas y comentarios en esta categoría fueron negativos, lo que indica una necesidad moderada de acciones para mejorar la concientización y la implementación de estos esfuerzos y requisitos por parte del departamento:

- Disponibilidad de información sobre la elegibilidad para los programas y cómo presentar solicitudes en diversos formatos, incluidas múltiples opciones para que el público se inscriba o presente solicitudes y envíe cualquier información o documentación requerida.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- Disponibilidad de varias opciones para que el público hable con el personal, programe citas y/u obtenga más información.
- Capacidad del personal y los contratistas para adaptarse a la forma y/o el lugar de prestación del programa/servicio.
- Disponibilidad de opciones para que el público presente documentación, incluidas firmas, y realice transacciones, como el pago de fondos.

RECURSOS HUMANOS

El LAHD también modificó el cuestionario y las preguntas de debate para evaluar la actividad y los servicios de recursos humanos (RR. HH.). El Departamento de Personal de la ciudad es la agencia central de RR. HH. de la ciudad y presta servicios a todos los departamentos de la ciudad. El personal directivo de RR. HH. del LAHD forma parte del Departamento de Personal de la ciudad y sigue sus políticas y procedimientos en su relación con los solicitantes de empleo, los candidatos, los entrevistados y los empleados.

El personal de RR. HH. identificó aspectos positivos, como el conocimiento de las solicitudes de adaptaciones razonables y la derivación de dichas consultas al personal adecuado para su tramitación. También se ofrecen opciones para solicitar y enviar la información requerida, p. ej., por correo electrónico o en persona. El personal de RR. HH. también puede adaptar las reuniones y las entrevistas de trabajo para que sean virtuales o presenciales.

El personal de RR. HH. también identificó necesidades, entre ellas la necesidad general de orientación adicional sobre el cumplimiento de las normas de accesibilidad. Además, el personal de RR. HH. indica la necesidad de más información o capacitación sobre la recepción y el manejo de llamadas TTY/TRS/711, el uso de VRI, la atención a las solicitudes de interpretación en lengua de señas americana (ASL) y servicios CART, y la evaluación de la accesibilidad física de los lugares a

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

la hora de organizar entrevistas, presentaciones, reuniones y sesiones de capacitación presenciales.

Las necesidades identificadas en materia de RR. HH. coinciden con las necesidades identificadas para el resto del LAHD. Las acciones del plan de transición abordan estas necesidades.

BORRADOR - PLAN DE TRANSICIÓN - ACCIONES

Sobre la base del análisis y las prioridades enumeradas en la evaluación anterior, se proponen las siguientes medidas de accesibilidad para todo el departamento. El objetivo es desarrollar concientización y conocimientos y crear recordatorios anuales sobre cada uno de los temas de accesibilidad identificados, así como implementar acciones específicas, como la ampliación de VRI, la corrección de documentos y el establecimiento de una política de reclamación para todo el departamento.

Las tablas siguientes identifican las acciones propuestas y presentan un calendario para su implementación/finalización. Algunas de las acciones se dirigen específicamente a un futuro contratista o a un especialista técnico en programas o sistemas de la ADA para que se encargue del trabajo práctico en todo el departamento en materia de accesibilidad y corrección de documentos. En general, la parte responsable de garantizar la implementación de las acciones es el coordinador de la ADA para los programas del LAHD.

Cualquier recurso solicitado, incluido financiamiento, personal y contratos, está sujeto al proceso de aprobación del Ayuntamiento.

TABLA DE PRIORIDADES

Tabla 1 - Prioridad #1: Comunicación eficaz, etiqueta adecuada, interpretación en lengua de señas, CART, VRI, otras ayudas técnicas y llamadas TTY/TRS/711

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
1. Concientización sobre la accesibilidad de las páginas web y los contenidos digitales: documento orientativo	Elaborar un documento orientativo para el personal del LAHD que incluya información de alto nivel y enlaces o referencias a los requisitos de accesibilidad existentes para páginas web y contenido digital. Actualizar el documento periódicamente y difundirlo anualmente. También compartirlo con los contratistas.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para agosto de 2026. Actualizar y difundir anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de Comunicaciones, equipo de Sistemas
2. Práctica actual de TTY/TRS/711 y cómo gestionar las llamadas: documento orientativo	Elaborar un documento orientativo que describa los servicios TTY/TRS/711, como el Servicio de Retransmisión de California, incluya enlaces a información y recursos actuales sobre TTY/TRS/711 y describa qué se puede esperar y cómo	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para agosto de 2026. Actualizar y difundir anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
	gestionar las llamadas TTY/TRS/711. Difundirlo anualmente al personal del LAHD. También compartirlo con los contratistas.			
3. Software de VRI: ampliar la instalación; documento orientativo	El DoD ya ha proporcionado acceso a VRI. Los costos de licencia/acceso están incluidos en el presupuesto del DoD. Verificar que funciona en los mostradores públicos del LAHD y en el AcHP. Instalar para otros programas/unidades, como SCEP. Crear y difundir entre el personal del LAHD un documento orientativo sobre cómo utilizar el software de VRI. Explorar opciones de acceso para los contratistas.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para agosto de 2026. Actualizar y difundir anualmente. Instalar el software de VRI en todos los programas del LAHD, incluidos los dispositivos de más de cien	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de Sistemas (que instaló la aplicación de VRI) Cualquier opción de acceso a VRI para contratistas implicará costos adicionales.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
			inspectores, antes de diciembre de 2026.	
4. Protocolos y etiqueta de comunicación sobre accesibilidad (qué puede y qué no puede preguntar el personal, p. ej., en relación con la accesibilidad y las adaptaciones): documento orientativo y capacitación.	Revisar la política y los procedimientos de comunicación eficaz del AcHP. Crear un documento orientativo y coordinar la capacitación con el DoD, en el que se describan los protocolos relacionados con la etiqueta de comunicación adecuada con el público en materia de accesibilidad, proporcionando ejemplos reales. Actualizar el documento periódicamente y difundirlo y ofrecer capacitación anualmente. También compartirlo con los contratistas.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para noviembre de 2026. Actualizar y difundir anualmente. Coordinar con el DoD el establecimiento de una capacitación anual para noviembre de 2026.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de comunicaciones, personal del DoD

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
5. Gestión de solicitudes de SLI, servicio de CART y otras ayudas auxiliares: documento orientativo y capacitación.	Elaborar un documento orientativo que describa el proceso para organizar servicios presenciales de SLI, servicios de CART y otras ayudas auxiliares, e incluya enlaces a formularios de solicitud en línea. Actualizar el documento periódicamente y difundirlo anualmente al personal del LAHD. También desarrollar material orientativo para los contratistas. Aclarar con el DoD qué recursos están disponibles para los contratistas.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para noviembre de 2026. Actualizar y difundir anualmente. Coordinar con el DoD el establecimiento de una capacitación anual para noviembre de 2026.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de comunicaciones, personal del DoD

Tabla 2 - Prioridad #2: Política de reclamación, quejas y solicitud de asistencia adicional

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
6. Políticas y procedimientos de reclamación	Revisar las políticas de reclamación elaboradas por diversas unidades de negocio del LAHD. Establecer una política de reclamación para todo el departamento que incluya un conjunto de procedimientos y plazos para recibir, revisar y responder a las quejas relacionadas con la accesibilidad. Obtener información sobre las políticas del DoD y el AchP. Difundir las políticas y los procedimientos anualmente.	Coordinador de la ADA	Elaborar la política para julio de 2027. Actualizar y difundir anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de comunicaciones, equipo del AchP
7. Capacitación del personal sobre los procedimientos para solicitar ayuda y elevar cuestiones relacionadas con	Capacitar al personal sobre la política de reclamación y sobre los procedimientos para que el personal solicite ayuda y eleve los asuntos relacionados con la accesibilidad (cuando no se trate de reclamaciones o quejas).	Coordinador de la ADA	Desarrollar la capacitación para julio de 2027. Actualizar, difundir y	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
la accesibilidad: información y capacitación interna/del personal.	Proporcionar capacitación anualmente. También compartirlo con los contratistas.		proporcionar capacitación anualmente.	
8. Política de reclamación: informar al público	Difundir información pública en línea y por otros medios sobre la política y los procedimientos de reclamación del departamento. Coordinar con el equipo de comunicaciones.	Coordinador de la ADA	Elaborar informe para el público para julio de 2027. Revisar anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de comunicaciones
9. Gestionar reclamaciones y quejas	Gestionar de forma continua las reclamaciones y quejas relacionadas con la accesibilidad en todo el departamento de conformidad con la política y los procedimientos. Coordinar con la oficina ejecutiva del LAHD.	Coordinador de la ADA	Empezar la implementación para julio de 2027.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, personal de la oficina ejecutiva

Tabla 3 - Prioridad #3: Consideraciones sobre la accesibilidad de las reuniones (virtuales y presenciales)

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
10. Funciones de accesibilidad de las aplicaciones/software para reuniones en línea (Google Meet; Zoom): documento orientativo.	Elaborar un documento orientativo que describa las funciones de accesibilidad existentes en aplicaciones/software para reuniones en línea. Coordinar con el equipo de Sistemas. Difundirlo anualmente. También compartirlo con los contratistas.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para febrero de 2027. Actualizar y difundir anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de Sistemas
11. Información para quienes asisten a reuniones en línea	Junto con el documento orientativo sobre reuniones en línea mencionado anteriormente, recordar periódicamente al personal que informe a los participantes de las reuniones virtuales sobre las funciones de accesibilidad de las aplicaciones y el software al comienzo de cada sesión.	Coordinador de la ADA	Establecer un calendario de recordatorios trimestrales a partir de febrero de 2027.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
12. Accesibilidad de los lugares de reunión: documento orientativo y lista de verificación	Desarrollar un documento orientativo que incluya el proceso y la lista de verificación para evaluar la accesibilidad de los lugares de reunión. También compartirlo con los contratistas.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento orientativo y la lista de verificación para febrero de 2027.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo

Tabla 4 - Prioridad #4: Accesibilidad del contenido digital/web y los materiales impresos, incluida la adaptación de documentos, documentos en formatos alternativos y otros idiomas, y el idioma y los avisos requeridos en los documentos

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
13. Accesibilidad y corrección de documentos impresos, incluidos los documentos que se suben al sitio web.	La accesibilidad y la corrección de documentos pueden ser tareas complejas que requieren mucho tiempo. Explorar dos opciones para llevar a cabo la capacitación anual del personal en CommonLook, corregir documentos y llevar a cabo	Coordinador de la ADA	Para agosto de 2026, determinar si el programa de la ADA o el especialista técnico en sistemas se	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de comunicaciones

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

	pruebas de cumplimiento de los documentos para garantizar la legibilidad de los lectores de pantalla: 1) Programa de la ADA específico o especialista técnico en sistemas o 2) Contratar a un proveedor. Esa persona también impartirá capacitación sobre el contraste de colores, el tamaño y los tipos de letra, el interlineado, los encabezados y la estructura, así como sobre las expectativas de los contratistas del programa o servicio.		encargará de ello o si se debe contratar a un proveedor externo. Luego, proceder con el proceso de solicitud y aprobación de personal o adquisición.	Costo futuro adicional: 1) Programa de la ADA específico o especialista técnico en sistemas o 2) Contratista
14. Accesibilidad y corrección del contenido en línea.	El personal de Sistemas del LAHD cuenta actualmente con un equipo dedicado a la accesibilidad web, que ampliará su ámbito de actuación para dar apoyo a todos los equipos de desarrollo de sitios web y aplicaciones del LAHD, con el fin de integrar la accesibilidad en su trabajo. El equipo dedicado a la	Equipo de Accesibilidad Web de Sistemas en coordinación con los equipos de desarrollo de aplicaciones y sitios web de Sistemas.	Para octubre de 2026, el equipo de Accesibilidad Web de Sistemas del LAHD establecerá un programa de capacitación e integrará prácticas de	Horas del personal: Equipo de Sistemas, coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de Comunicaciones Costo futuro

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

	accesibilidad web proporcionará capacitación, herramientas y orientación a cada equipo de desarrollo de Sistemas, de modo que cada equipo pueda implementar, probar y mantener el cumplimiento de la accesibilidad del contenido.		accesibilidad web en el proceso de desarrollo. Se creará un centro en línea para ayudar a los equipos de Sistemas a acceder a orientación, herramientas y referencias relacionadas con la accesibilidad de sitios web y aplicaciones.	adicional: 1) Programa de la ADA específico o especialista técnico en Sistemas o 2) Contratista
15. Braille: documentos	Explorar dos opciones para poder traducir documentos a braille y leer documentos en braille: 1) Adquisición de equipos y software/aplicaciones, y capacitación; o 2) Contratar a un proveedor.	Coordinador de la ADA	Para agosto de 2026, determinar si se adquirirán equipos y aplicaciones de software en braille o si se	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de comunicaciones

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

	Debatir con el AcHP y el DoD.		deberán contratar los servicios de un proveedor externo. Luego, proceder con el proceso de solicitud y aprobación de equipos o adquisiciones.	Costo futuro adicional: 1) Adquisición de equipos y aplicaciones de software, y capacitación, o 2) Contratista.
16. Pruebas continuas de accesibilidad de documentos y contenidos web nuevos y existentes: plan.	Establecer un plan para todo el departamento con el fin de realizar pruebas continuas de accesibilidad de los documentos y contenidos. Difundirlo anualmente. También compartirlo con los contratistas. Esto garantiza que, independientemente de quién (Sistemas, contratistas u otros) realice la corrección y verifique la accesibilidad del contenido web y los documentos cargados en línea, exista un	Coordinador de la ADA	Elaborar el plan para marzo de 2027. Difundirlo anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de Comunicaciones, equipo de Sistemas

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

	plan y un calendario del LAHD para continuar realizando pruebas de accesibilidad año tras año.			
17. Documentos, contenido y comunicación: traducción e interpretación a otros idiomas.	El LAHD ya ha desarrollado un Plan de Acceso Lingüístico (LAP, por sus siglas en inglés) y cuenta con procedimientos de traducción e interpretación. Crear un documento orientativo de resumen. Difundir la información anualmente a las unidades de negocio del LAHD. Coordinar sobre las expectativas de los contratistas del programa/servicio.	Coordinador de la ADA en coordinación con el enlace de acceso lingüístico	Elaborar el documento/resumen para diciembre de 2026. Difundirlo anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, enlace de acceso lingüístico
18. Avisos, materiales presenciales e impresos: - Que el departamento no discrimina por motivos de	Crear un documento orientativo y difundir información anualmente sobre qué documentos deben incluir dichos avisos y una descripción del proceso para que el público solicite adaptaciones razonables.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para abril de 2027.	Asistente del coordinador de la ADA Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, equipo de

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

discapacidad. - Cómo comunicarse con el departamento a través de TTY/TRS/711. - Cómo solicitar adaptaciones razonables.	Coordinar con el equipo de Comunicaciones.			comunicaciones
--	---	--	--	-----------------------

Tabla 5 - Prioridad #5: Derechos generales de accesibilidad, discriminación por discapacidad, animales de servicio y adaptaciones razonables (incluidas las políticas)

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
19. Requisitos de accesibilidad de la ADA, responsabilidades y concientización sobre la discapacidad: capacitación.	Coordinar con el DoD sesiones de capacitación anuales sobre los requisitos de accesibilidad y concientización sobre la discapacidad, incluida la etiqueta, el lenguaje apropiado y más. También compartirlo con los contratistas.	Coordinador de la ADA	Establecer un calendario de capacitación para diciembre de 2026.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo, personal del DoD
20. Programas del LAHD: diseño, políticas, normas y prácticas; revisión continua.	Recordatorio anual a todos los programas del LAHD: revisar el diseño, las políticas, las normas y las prácticas de los programas para identificar cualquier restricción que impida la participación de personas con discapacidades. Crear un documento de resumen; difundirlo anualmente.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para marzo de 2027. Difundirlo anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

21. Adaptaciones razonables: documento orientativo y capacitación	Revisar los materiales del AcHP sobre adaptaciones y modificaciones razonables. Elaborar un documento orientativo sobre adaptaciones razonables para todo el departamento, con un resumen en forma de lista, que incluya procedimientos, consideraciones de razonabilidad y un recordatorio de que no se puede cobrar a las personas con discapacidad los costos de las medidas necesarias para garantizar un trato no discriminatorio, como el cumplimiento de las solicitudes de adaptaciones razonables. Difundirlo anualmente. También coordinar y compartir con los contratistas. Desarrollar y llevar a cabo una capacitación anual con sesiones de preguntas y respuestas.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para junio de 2027. Difundirlo anualmente. Elaborar la capacitación para junio de 2027.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo
--	---	------------------------------	--	---

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
22. Dispositivos de movilidad: documento orientativo	Elaborar un documento orientativo que recuerde a todo el personal que las personas con discapacidades motrices pueden utilizar sillas de ruedas, <i>scooters</i> , bastones y otros dispositivos de movilidad manuales, y que también pueden utilizar dispositivos de movilidad motorizados, a menos que se determine que no son seguros y suponen un peligro para los demás. También compartirlo con los contratistas.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para agosto de 2026. Difundirlo anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
23. Política sobre animales de servicio y animales de apoyo emocional: documento orientativo y capacitación.	Revisar materiales del AcHP sobre animales de asistencia. Establecer un documento orientativo y una capacitación para todo el departamento sobre la política relativa a los animales de servicio y los animales de apoyo emocional. Coordinar con el DoD y la administración de edificios en cada oficina del LAHD. Difundir el documento y llevar a cabo las capacitaciones anualmente. Compartir la orientación con los contratistas.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento y la capacitación para mayo de 2027. Difundir el documento y llevar a cabo la capacitación anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo

Tabla 6 - Prioridad #6: Opciones/métodos disponibles para que el público solicite programas, se comuniquen y obtenga información y servicios

Acción	Pasos recomendados	Partes responsables	Calendario	Costo
24. Varios métodos/opciones para solicitar, comunicar, obtener más información, programar citas, presentar documentación, realizar transacciones: documento orientativo.	Muchos programas del departamento ya ofrecen al público varias opciones para presentar solicitudes, interactuar y enviar documentación. Elaborar un documento orientativo para todo el departamento en el que se describan ejemplos de varias opciones y métodos que podrían ponerse a disposición del público. Incluir también consideraciones sobre la capacidad para adaptarse a la forma y/o la ubicación de la prestación del programa y los servicios, si se solicita. Difundirlo anualmente. También compartirlo con los contratistas.	Coordinador de la ADA	Elaborar el documento para junio de 2027. Difundirlo anualmente.	Horas del personal: Coordinador de la ADA, empleado administrativo

APÉNDICE A

PUNTOS FUERTES

Ejemplos de puntos fuertes identificados:

- Programa de Vivienda Accesible (AcHP)
 - El AcHP implementa el ACSA y el VCA, que contienen requisitos para unidades accesibles en cuanto a movilidad y audición/visión; políticas de ocupación de alquileres; capacitación para propietarios y personal de administración de propiedades; y supervisión de programas.
 - El AcHP proporciona información sobre adaptaciones razonables, comunicación eficaz y ayudas auxiliares durante el proceso de inscripción en seminarios web de capacitación externos y en los folletos del programa.
 - Cada seminario web de AcHP en Zoom cuenta con subtítulos y puede incorporar intérpretes de lengua de señas y de otros idiomas.
 - Para los eventos de divulgación, las ubicaciones/salas se preparan de modo tal que se garantice la accesibilidad. La información sobre cómo solicitar adaptaciones razonables se incluye en los folletos del evento.
 - El personal del AcHP ha recibido capacitación sobre el software CommonLook para corregir documentos y utiliza un contratista para traducir los documentos a los idiomas que se hablan en los hogares de los angelinos.
 - Se revisan las presentaciones de diapositivas, los folletos informativos y otros materiales para garantizar su accesibilidad.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- Se contratan intérpretes de lengua de señas estadounidense y otros idiomas para los eventos, y los materiales impresos están disponibles en versiones con letra grande.
- El personal del AcHP tiene acceso a servicios de interpretación remota por video (VRI) a través del Departamento de Discapacidad.
- Un equipo de reclamación responde a las reclamaciones en las propiedades cubiertas en un plazo de 3 días hábiles a partir de su recepción.
- El equipo del AcHP asiste a cursos de capacitación relacionados con la accesibilidad a lo largo del año
- El AcHP proporciona asistencia técnica y capacitación a los propietarios y administradores de viviendas asequibles en relación con los requisitos de accesibilidad y los protocolos y normas de etiqueta sobre lo que se puede y no se puede preguntar en materia de accesibilidad/adaptaciones y necesidades y solicitudes de comunicación eficaz.
- Los inspectores del AcHP se aseguran de que los planos arquitectónicos y la construcción de los proyectos de viviendas asequibles cumplan con las normas de accesibilidad.
- Programa de Aplicación Sistemática del Código (SCEP)
 - El personal del SCEP ha recibido capacitación sobre la ADA por parte del DoD y tiene un conocimiento general de los requisitos y responsabilidades de la ADA.
 - Si no se puede realizar una inspección debido a una cuestión o solicitud relacionada con una discapacidad, el SCEP se adaptará, lo que puede incluir la coordinación de la interpretación en lengua de señas u otra asistencia necesaria, y podrá reprogramar la inspección, si es necesario.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- Alquiler, mostradores públicos y línea directa
 - Los mostradores públicos incluyen estaciones diseñadas para ser accesibles para dispositivos de movilidad, como sillas de ruedas, con el fin de garantizar que los clientes puedan recibir la asistencia adecuada.
 - Se ha instalado el software de VRI en las computadoras de los mostradores públicos y el personal de los mostradores ha recibido capacitación sobre cómo utilizarlo.
 - Los boletines y formularios de alquiler publicados en línea, o disponibles en formato electrónico, cumplen con la ADA y la información se puede proporcionar en diferentes idiomas o formatos cuando se solicita.
 - El público dispone de varios métodos para presentar documentos y realizar pagos, entre ellos, en línea, en persona, por correo, por fax y por teléfono.
 - El público dispone de varias opciones para hablar con el personal, programar citas u obtener más información, entre ellas, en persona, citas virtuales, por teléfono o por correo electrónico.
 - La información sobre cómo solicitar adaptaciones razonables se incluye en los anuncios de los seminarios web, presentaciones y talleres organizados por Rent.
 - El personal conoce los protocolos y las normas de etiqueta sobre lo que se puede y no se puede preguntar en relación con las necesidades y solicitudes de accesibilidad/adaptación.
- Comunicaciones

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- Se verifica la accesibilidad, el contraste de colores y el tipo y tamaño de la letra de los documentos, incluidos los boletines informativos.
- Facturación y cobro
 - Los documentos disponibles en el sitio web y en el portal del cliente cumplen con la ADA.
 - Los propietarios y las empresas de gestión pueden solicitar que se les envíen electrónicamente sus estados de cuenta.
 - Los propietarios y las empresas de gestión tienen varias opciones para completar formularios y realizar pagos.
 - El personal de la línea de ayuda para facturación tiene experiencia en el manejo de llamadas 711/TRS/TTY.
 - El personal ha recibido capacitación sobre los requisitos de la ADA y la concientización sobre la discapacidad.
- Audiencias
 - Los avisos de audiencias incluyen información sobre la ADA y los recursos de accesibilidad para los constituyentes, en caso de que necesiten esta información para asistir a las audiencias.
 - El personal ha asistido a sesiones de capacitación del Departamento de Discapacidad.
- Cartera Gestionada de Viviendas Asequibles (AHMP)
 - El personal, que envía información a los desarrolladores interesados en participar en los Avisos de Disponibilidad de Financiación (NOFA, por sus siglas en inglés) competitivos, corrige los documentos para que cumplan con la ADA, verifica los metadatos, el texto alternativo, el contraste de colores, los

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

nombres únicos de las hojas y el texto importante de los hipervínculos.

- Trabajadores de Mantenimiento
 - Promueve activamente los servicios para personas con discapacidad.
- Sistemas
 - Verificar continuamente la accesibilidad de los sitios de internet e intranet del departamento.
 - El personal también ha capacitado al personal del LAHD en el software Commonlook y ha ayudado con la accesibilidad de los documentos.
 - Verificar la accesibilidad y el cumplimiento de la ADA del sitio web del Registro de Viviendas Asequibles y Accesibles.
 - Las páginas web del LAHD utilizan el traductor de Google, que ayuda a superar las barreras lingüísticas.
 - La información sobre 711 está disponible en las páginas web del LAHD.
- Servicios administrativos
 - El lenguaje general requerido sobre accesibilidad se incluye en la plantilla de la Solicitud de Propuestas (RFP) y en las disposiciones estándar de los contratos de servicios profesionales ejecutados por el departamento.
 - El personal de adquisiciones revisa los documentos publicados para verificar los requisitos de accesibilidad.
 - Contratar a un proveedor para proporcionar servicios de traducción en varios idiomas según sea necesario.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- ULA y Comité de Supervisión Ciudadana (COC)
 - Los documentos del programa se adaptan para garantizar su accesibilidad.
 - Las agendas del COC incluyen instrucciones para solicitar adaptaciones razonables.
- Política Pública e Investigación (PP&R)
 - Las convocatorias de las reuniones de Evaluación de Vivienda Justa (AFH, por sus siglas en inglés) incluían instrucciones sobre cómo solicitar adaptaciones razonables.
 - Las reuniones públicas de AFH se grabaron con intérpretes de lengua de señas estadounidense (ASL).
 - Los participantes de las reuniones públicas de AFH tenían acceso al uso de subtítulos durante las reuniones en vivo.
 - El personal sabe cómo enviar solicitudes de ASL y CART utilizando el formulario de solicitud en línea del DoD.
- Métricas de rendimiento y análisis de datos
 - El personal contratado para el desarrollo web conoce los requisitos de accesibilidad.
 - Los materiales digitales destinados al público se corrigen antes de su publicación.
- Algunas de los puntos fuertes identificados por otras unidades de trabajo del departamento incluyen:
 - Conocimiento básico de los requisitos y responsabilidades en materia de accesibilidad.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- Todos los programas entienden que no pueden cobrar a las personas con discapacidad los costos asociados al cumplimiento de las solicitudes de adaptaciones razonables.
- Los documentos del programa incluyen adaptaciones razonables e información sobre el 711.
- Existen varias opciones disponibles para que el público interactúe/hable con el personal, programe citas, obtenga más información y envíe documentación.
- Los contratos de la ciudad incluyen una cláusula de acceso y adaptación, y los contratistas certifican que la cumplirán.
- Conocimiento de que el sistema de capacitación en línea de la ciudad, CornerStone, contiene sesiones de capacitación sobre los requisitos de la ADA y la concientización sobre la discapacidad.
- Conocimiento del software CommonLook

APÉNDICE B

ÁREAS QUE PRECISAN MEJORA

Ejemplos de comentarios del personal que indican debilidades o áreas que precisan mejora:

- No se sabe con certeza si se verifica la accesibilidad de los documentos.
- No se sabe qué hacer si se solicita braille.
- No están claras las políticas de adaptaciones razonables, especialmente para los contratistas.
- Algunos miembros del personal no han asistido a la capacitación sobre la discapacidad de la ADA.
- Inquietud por que los contratistas puedan no recibir capacitación u orientación sobre las responsabilidades en materia de accesibilidad y los requisitos de la ADA.
- No se sabe cómo organizar o solicitar servicios de ASL, CART u otros dispositivos de asistencia auditiva.
- Se desconoce el procedimiento o la política de reclamación.
- No se conoce el proceso para gestionar las llamadas 711/TRS/TTY.
- Se desconoce la VRI.
- Se desconoce cómo evaluar la accesibilidad física de los lugares de reunión.
- No se sabe si el personal conoce los protocolos apropiados y las normas de etiqueta sobre lo que se puede y no se puede preguntar en relación con las necesidades y solicitudes de accesibilidad/adaptación.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- No se sabe con certeza cómo determinar las consideraciones en cuanto a la “razonabilidad”, como la carga financiera y administrativa indebida o una modificación fundamental de un programa/servicio, a efectos de ofrecer adaptaciones razonables.
- No se conocen las políticas sobre animales de servicio: coordinación entre las políticas de la ciudad, el departamento y la propiedad/administración del edificio.
- No se sabe con certeza si se verifica la accesibilidad de ciertas cartas generadas automáticamente por sistemas de software.
- Es posible que algunos materiales impresos no incluyan un aviso de que el departamento no discrimina por motivos de discapacidad ni expliquen el proceso para solicitar adaptaciones razonables.
- Se desconoce el proceso para que el personal y los contratistas planteen y/o deriven preguntas/inquietudes sobre accesibilidad para que se aborden de manera oportuna.
- A pesar de la capacitación sobre la corrección de documentos, el personal que no pertenece al departamento de Sistemas expresa dificultades para corregir documentos PDF.
- No se sabe con certeza si materiales como volantes, folletos, libritos y otros documentos impresos cumplen con los requisitos de accesibilidad.
- Se desconoce la existencia de funciones de accesibilidad en las aplicaciones de reuniones en línea/virtuales (como Google Meet y Zoom).
- Se desconoce el proceso para solicitar la traducción de documentos a idiomas distintos del inglés y el español.

Autoevaluación y plan de transición del LAHD

- Se desconoce cómo solicitar o crear versiones alternativas de los documentos.
- No existe un procedimiento común u oficial aparente para recibir quejas relacionadas con la accesibilidad.
- Aunque hay muchas opciones disponibles para las interacciones y transacciones, es posible que algunos registros y pagos deban realizarse únicamente a través de un portal determinado, sin otras opciones.
- No se conocen los requisitos de accesibilidad para los registros solicitados en virtud de la Ley de Registros Públicos de California (CPRA), que suelen ser copias electrónicas de archivos escaneados, archivos de audio, fotografías y correos electrónicos.
- Se desconocen las normas específicas sobre contraste de colores, tipo y tamaño de letra y letra grande.
- Se desconoce cómo verificar la legibilidad/accesibilidad de los lectores de pantalla.