



Boston 311 (Boston 311¹): Plan de Acceso a Idiomas y Comunicaciones (LCAP)²

INTRODUCCIÓN

La misión de Boston 311 es conectar a los residentes con representantes de servicios altamente capacitados para que los asistan con solicitudes de información y servicios de la ciudad que no sean de emergencia.

PROPÓSITO

Boston 311 ha preparado este Plan de Acceso a Idiomas y Comunicaciones (LCAP, por sus siglas en inglés) para definir los protocolos y procedimientos adoptados por BOS311 para garantizar un acceso significativo y universal a los servicios, programas y actividades de BOS311 por parte de las personas que se identifican como hablantes de un idioma distinto al inglés y/o personas con alguna discapacidad.

Definición de personas que hablan un idioma distinto al inglés (LOTE)

Personas que tienen una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender inglés y pueden tener derecho a asistencia lingüística con un tipo particular de servicio, beneficio o encuentro³.

Definición de personas con discapacidad

Las personas con discapacidad son aquellas que tienen un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades cotidianas. Una actividad cotidiana importante podría ser, entre otras, ver, oír, comer, dormir, caminar, estar de pie, levantar peso, agacharse, hablar, respirar, aprender, leer, concentrarse, pensar, comunicarse y trabajar.

¹ Esta es la primera versión de la traducción del nombre del departamento. Queremos trabajar en colaboración con la comunidad de Boston para mejorar continuamente esta traducción. Pedimos y fomentamos comentarios sobre esta traducción. Envíe un mensaje a nuestra oficina a lca@boston.gov

² Trabajamos continuamente para garantizar que todas las áreas de los departamentos sean accesibles, así como en la accesibilidad con todos los departamentos. Si tiene alguna pregunta o comentario sobre cualquier área de este plan departamental, comuníquese al siguiente correo electrónico: LCA@Boston.gov

³ **Cláusula de idioma distinto al inglés:** si bien entendemos que el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) utiliza el término "dominio limitado del inglés" (LEP), esta política adopta el término "idioma distinto del inglés" (LOTE).





Este plan se actualizará cada 2 años e incluye las siguientes secciones:

1. Estándares lingüísticos de la Ciudad de Boston y datos sobre la cantidad de personas que se identifican como hablantes de un LOTE o tienen una discapacidad.
2. Programas con mayor probabilidad de ser utilizados por personas que hablan un LOTE y/o tienen una discapacidad
3. Accesibilidad a programas y servicios importantes
4. Recursos disponibles para los individuos que hablan un LOTE y personas con discapacidades
5. Documentos vitales
6. Cómo presentar una denuncia relacionada con el acceso al idioma y a las comunicaciones

(1) Estándares lingüísticos de la Ciudad de Boston y datos sobre la cantidad de personas que se identifican como hablantes de un LOTE o tienen una discapacidad.

En la Ciudad de Boston, 110 376 personas, o el 16,9 % de los residentes, no hablan inglés como idioma principal y tienen alguna necesidad de acceso al idioma para hablar, leer, escribir o comprender el inglés. En general, 15 886 individuos, o el 2 % de la población de Boston, se identifican como personas con una discapacidad auditiva y 15 861 personas, o el 2 % de la población de Boston, se identifican como personas con una discapacidad visual. Para obtener más información, consulte el [Informe demográfico sobre idiomas de la ciudad](#) y el [Informe demográfico sobre discapacidades](#) de la ciudad. Para ver este informe en varios idiomas, visite: boston.gov/lca.

La Ciudad de Boston seguirá los estándares de idioma que se indican a continuación en los eventos patrocinados por la Ciudad de Boston y los documentos e información de la Ciudad de Boston.

Interacciones con los residentes de la ciudad

La Ciudad proporcionará un aviso multilingüe en los siguientes idiomas para informar a los residentes que se puede proporcionar interpretación a pedido. Se requiere Lengua de señas estadounidense (ASL) para los eventos de toda la ciudad donde se brinde información vital. Los departamentos consultarán con LCA (Acceso a Idiomas y Comunicaciones) y la Disabilities Commission (Comisión de Discapacidades) para obtener más orientación.

1. Español (latinoamericano)
2. Chino simplificado
3. Chino tradicional
4. Criollo haitiano
5. Vietnamita



B

6. Criollo caboverdiano
7. Portugués (brasileño)
8. Ruso
9. Árabe (estándar)
10. Francés (europeo)
11. Somali

Documentos/Información vitales:

La Ciudad de Boston debe proporcionar los documentos vitales/información vital en los siguientes idiomas:

- Español (latinoamericano)
- Chino simplificado
- Chino tradicional
- Criollo haitiano
- Vietnamita
- Criollo caboverdiano
- Cantonés
- Portugués (brasileño)
- Ruso
- Árabe (estándar)
- Francés (europeo)
- Somali

Eventos en los vecindarios:

La Ciudad de Boston proporcionará servicios de interpretación y traducción en los eventos de la Ciudad de Boston que se celebren en vecindarios específicos en función de los idiomas que se indican a continuación.

- **Allston** chino
- **Back Bay** ninguno
- **Beacon Hill** ninguno
- **Brighton** chino, español, ruso y portugués
- **Charlestown** chino
- **Chinatown** chino
- **Dorchester** español, vietnamita, criollo haitiano y criollo caboverdiano
- **Downtown** chino
- **East Boston** español
- **Fenway** chino
- **Hyde Park** español y criollo haitiano
- **Jamaica Plain** español
- **Longwood** español
- **Mattapan** criollo haitiano y español



B

- **Mission Hill** español
- **North End** ninguno
- **Roslindale** español y criollo haitiano
- **Roxbury** español, caboverdiano y criollo haitiano
- **South Boston** ninguno
- **South Boston Waterfront** ninguno
- **South End** chino y español
- **West End** ninguno
- **West Roxbury** criollo haitiano

(2) Programas o servicios con mayor probabilidad de ser utilizados por personas que hablan un LOTE y/o tienen una discapacidad

La siguiente tabla muestra las divisiones de los departamentos y sus programas y servicios que tienen más probabilidades de tener contacto con personas que se identifican como hablantes de un LOTE o personas con discapacidad.

División	Programas
311 Call Center (Centro de llamadas 311)	➤ 311 App. (Aplicación 311) («BOS:311» App Store y Google Play) ○ La aplicación BOS:311 permite a los residentes de Boston denunciar problemas que no sean de emergencia en sus comunidades (como baches y grafitis). El estado de las solicitudes puede seguirse en la aplicación, incluido el estado de otras denuncias en la ciudad. También se incluye un mapa para obtener una descripción general sencilla de las denuncias activas en Boston. ○ La aplicación está disponible en varios idiomas (inglés, árabe, filipino, francés, criollo haitiano, criollo caboverdiano, portugués, ruso, chino simplificado, somalí, español, chino tradicional y vietnamita). ➤ 24/7 Mayor's Hotline (Línea directa del ayuntamiento 24 horas al día, 7 días a la semana) ○ La línea directa del ayuntamiento, disponible las 24 horas, los 7 días de la semana, conecta a los residentes con representantes altamente capacitados del centro de servicios al residente. Estos representantes ayudan con solicitudes de información y servicios de la ciudad que no sean de emergencia. (Servicios de interpretación telefónica disponibles) ○ El servicio 311 cuenta con una línea telefónica para interpretación lingüística disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para más de 50 idiomas.





El objetivo de estos programas será garantizar que las poblaciones mencionadas tengan un acceso significativo a lo largo de todo el proceso, tal y como se indica en el Plan de Acceso a Idiomas y Comunicaciones.

(3) Accesibilidad a programas y servicios vitales

Nuestra oficina trabajará en estrecha colaboración con la Oficina de Acceso a Idiomas y Comunicaciones para obtener orientación que garantice un acceso significativo a actividades, información, servicios y programas de importancia.

(4) Recursos disponibles para individuos que hablan un LOTE y personas con discapacidades

La ciudad recibe asistencia federal. Por lo tanto, tiene la obligación de reducir las barreras lingüísticas y de comunicación que impiden un acceso significativo a los servicios y programas gubernamentales. Cada departamento tiene la responsabilidad de pagar las siguientes adaptaciones, traducción, interpretación y tecnología de asistencia para los servicios, información, programas o eventos proporcionados por la ciudad. Esto incluye lo siguiente:

- ☐ Interpretación del idioma hablado: en persona, por teléfono y mediante interpretación a distancia por video
- ☐ Interpretación en lengua de señas
- ☐ Traducción de documentos e información vitales
- ☐ Traducción de material escrito
- ☐ Acceso a las comunicaciones en tiempo real (CART, por sus siglas en inglés)
- ☐ Tecnología de asistencia
- ☐ Equipos de interpretación simultánea

(5) Documentos vitales

En 2023, Boston 311 comenzó a revisar los formularios, cartas y documentos utilizados en la administración de sus programas y a identificar aquellos documentos considerados vitales. Boston 311 traducirá los documentos vitales según lo permitan los recursos. Los documentos vitales que aún no estén traducidos incluirán un Aviso de Babel multilingüe. Este aviso proporciona a los residentes información de contacto para solicitar una traducción sin cargo. Consulte nuestros documentos vitales a continuación:





Lista de documentos vitales

Título del documento	Traducciones
Preguntas frecuentes sobre 311 Esta guía brinda respuestas a preguntas frecuentes (FAQ) relacionadas con los servicios de Boston 311.	English Español/Spanish Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole 繁體中文 / Traditional Chinese Tiếng Việt/ Vietnamese Kriolu /Cabo Verdean Creole Français/ French Af Soomaali/Somali 简体中文 / Simplified Chinese Português/ Brazilian Portuguese Русский/ Russian العربية/Arabic
Guía de referencia de la aplicación 311 En esta guía se proporcionan instrucciones detalladas sobre cómo presentar una denuncia usando la aplicación Boston 311.	English Español/Spanish Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole 繁體中文 / Traditional Chinese Tiếng Việt/ Vietnamese Kriolu /Cabo Verdean Creole Français/ French Af Soomaali/Somali 简体中文 / Simplified Chinese Português/ Brazilian Portuguese Русский/ Russian العربية/Arabic
Solicitud de recolección especial En esta guía se pueden encontrar instrucciones sobre cómo deshacerse de colchones, televisores, aires acondicionados, monitores de computadora, deshumidificadores, fuentes de agua, refrigeradores y congeladores. También se ofrecen consejos alternativos para la recolección de basura de artículos que la ciudad no puede eliminar.	English Español/Spanish Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole 繁體中文 / Traditional Chinese Tiếng Việt/ Vietnamese Kriolu /Cabo Verdean Creole Français/ French Af Soomaali/Somali 简体中文 / Simplified Chinese Português/ Brazilian Portuguese Русский/ Russian العربية/Arabic





(6) Cómo presentar una denuncia relacionada con el acceso al idioma y a las comunicaciones

Tiene derecho a presentar una denuncia si cree que ha sido objeto de discriminación. La ciudad no toma represalias porque una persona haya presentado una denuncia que alegue discriminación basada en su condición de LOTE o discapacidad. Nuestro departamento trabajará con la Oficina de Acceso a Idiomas y Comunicaciones para abordar las denuncias.

Cómo presentar una denuncia:

- **En persona: Solicítenos un [formulario de denuncia](#) en su idioma.**
 - [Large Print Version](#)
 - [Español/ Spanish-Versión en Letra Grande](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole -Vèsyon an gwo lèt](#)
 - [繁體中文/ Traditional Chinese -大號字印刷版](#)
 - [Tiếng Việt/ Vietnamese -Chữ In Lớn](#)
 - [Kriolu/ Cabo Verdean Creole - Versón na Letra Grandi](#)
 - [Français/ French -Version en gros caractères](#)
 - [Af Soomaali/ Somali- Daabacaada farta weyn](#)
 - [简体中文/ Simplified Chinese- 大号字印刷版](#)
 - [Português/ Brazilian Portuguese -Versão em Letra Grande](#)
 - [Русский/ Russian -Текст крупным шрифтом](#)
 - [العربية/Arabic -نسخة بالخط الكبير](#)
- **Envíe un correo electrónico a: LCA@boston.gov con su denuncia.**
- **Llame al: 617-635-3414 para presentar una denuncia**
- **Correo: Descargue el [formulario de denuncia](#) y envíelo por correo a:**
 - 1 City Hall Sq. #500
 - Boston, MA 02201
 - Language and Communications Access
 - Room 817
 - [Large Print Version](#)
 - [Español/ Spanish-Versión en Letra Grande](#)
 - [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole -Vèsyon an gwo lèt](#)
 - [繁體中文/ Traditional Chinese -大號字印刷版](#)
 - [Tiếng Việt/ Vietnamese - Chữ In Lớn](#)
 - [Kriolu/ Cabo Verdean Creole - Versón na Letra Grandi](#)
 - [Français/ French -Version en gros caractères](#)
 - [Af Soomaali/ Somali- Daabacaada farta weyn](#)
 - [简体中文/ Simplified Chinese- 大号字印刷版](#)





- [Português/ Brazilian Portuguese -Versão em Letra Grande](#)
- [Русский/ Russian -Текст крупным шрифтом](#)
[العربية/Arabic-نسخة بالخط الكبير](#) ○

● **En línea: Complete nuestro [formulario de denuncia en línea](#)**

- [Español/ Spanish](#)
- [Kreyòl ayisyen/ Haitian Creole](#)
- [繁體中文 / Traditional Chinese](#)
- [Tiếng Việt/ Vietnamese](#)
- [Kriolu/ Cabo Verdean Creole](#)
- [Français/ French](#)
- [Af Soomaali/ Somali](#)
- [简体中文/ Simplified Chinese](#)
- [Português/ Brazilian Portuguese](#)
- [Русский/ Russian](#)

[العربية/Arabic](#) ○

